



Bijlage K: Vraagspecificatie Belevingsonderzoeken

Project: Belevingsonderzoeken 2026 t/m 2029
Zaaknummer: 31209202

Datum 25 juni 2025

Colofon

Uitgegeven door Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving

Datum 25-06-2025
Status definitief
Versienummer 0.6

Deze vraagspecificatie is gebaseerd op het standaardformat vraagspecificatie WWL versie 2.5 (dd. 31-07-2023)

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Identificatie	4
1.2	Het programma/project	4
1.2.1	Beschrijving programma/project/projectachtergronden	4
1.2.2	Doelstelling programma/project	4
1.3	De opdracht	4
1.3.1	Achtergrond van de opdracht	4
1.3.2	Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen	5
1.3.3	Doel van de opdracht	6
1.3.4	Optie tot verlenging	6
1.4	Leeswijzer	6
2.	Opdrachtomschrijving	7
2.1	Beschrijving van de opdracht	7
2.2	Beschrijving resultaat van de opdracht	11
3.	Te leveren diensten en/of producten	14
3.1	Te leveren vragenlijsten	14
3.2	Producten van elk onderzoek	14
3.3	Concept- en/of eindrapport	14
3.4	Becommentariëring van de producten	14
3.5	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	15
4.	Programma van Eisen	16
5.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	19
6.	Projectmanagement	20
6.1	Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	20
6.2	Geplande overlegmomenten	20
6.3	Samenstelling projectteam Rijkswaterstaat	21
7.	Kwaliteitsmanagement	23
7.1	Toepassen kwaliteitsmanagement	23
7.2	Het identificeren en registeren van afwijkingen	23
8.	Projectbeheersing	25
8.1	Planning	25
8.2	Kostenoverzicht	25
8.3	Betaling	26
9.	Veiligheid	27
	Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten	28
	Bijlage 2 Verstreckte en te verstrekken Informatie	29

1. Inleiding

1.1 Identificatie

Deze vraagspecificatie beschrijft de opdracht, bestaande uit de uit te voeren werkzaamheden, diensten en/of te leveren producten. Deze vraagspecificatie is als bijlage K opgenomen bij de Aanbestedingsleidraad.

1.2 Het programma/project

Belevingsonderzoeken 2026-2029

1.2.1 Beschrijving programma/project/projectachtergronden

Rijkswaterstaat wil klantgericht en wendbaar inspelen op de nieuwste ontwikkelingen en maatschappelijke behoeften. Dit houdt in dat Rijkswaterstaat handelt vanuit de behoeften van het publiek en de gebruiker. Dit vergt naast kennis over het gebruik van de netwerken ook kennis over de wensen en meningen van ons publiek.

Rijkswaterstaat kent inmiddels een lange historie (ongeveer sinds 2006) van onderzoeken onder de gebruikers van de netwerken van Rijkswaterstaat. Met deze onderzoeken krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van gebruikers op het hoofdwegen- en hoofdvaarwegennet.

1.2.2 Doelstelling programma/project

Het doel is om de wensen en behoeften van de gebruikers in kaart te brengen op het hoofdwegennet en hoofdvaarwegennet in beheer van Rijkswaterstaat.

De cijfers die uit de onderzoeken volgen worden door de opdrachtgever gebruikt om de doelmatigheidsindicatoren en langjarige reeksen te monitoren en bovenal om verbeteringen op de netwerken een onderbouwde impuls te kunnen geven door de verbeterpunten die worden opgehaald via enquêtes. Hierbij dienen ook de onderlinge verschillen tussen Rijkswaterstaat regio's in kaart te worden gebracht. De doelmatigheidsindicatoren zijn indicatoren die in de rijksbegroting HXII zijn opgenomen en de langjarige reeksen die verder worden gemonitord zijn aspecten zoals bijvoorbeeld de tevredenheid over hinder, verzorgingsplaatsen en dergelijke.

1.3 De opdracht

1.3.1 Achtergrond van de opdracht

Rijkswaterstaat gebruikt de mening van de gebruikers van de hoofdwegen en hoofdvaarwegen voor het gefundeerd inzetten van verbeteringen. Naast het signaleren van concrete verbeterpunten, worden ook door opdrachtgever langjarige reeksen opgebouwd rondom de ontwikkeling van de tevredenheid. Deze langjarige

reeksen worden onder andere gebruikt om de monitoring van de veranderingen van de tevredenheid te volgen.

Het geheel wordt bekeken vanuit de groeiende aandacht voor beleving en de manier van Rijkswaterstaat om daar op een efficiënte en effectieve manier mee om te gaan. Dit gezien vanuit twee doelen:

- Rijkswaterstaat als lerende organisatie.
- de inzet van Rijkswaterstaat om de beleving van de gebruikers zichtbaar maken.

In de rijksbegroting van het ministerie van infrastructuur en waterstaat zijn streefwaarden opgenomen voor Rijkswaterstaat om aan te voldoen. De wens van het bestuur Rijkswaterstaat is om met een gerichte vraagstelling in de onderzoeken betere (bij)stuurinformatie te krijgen. De streefwaarden voor de tevredenheid van gebruikers over Rijkswaterstaat als beheerder van de wegen- en vaarwegen zijn voor het hoofdwegennet 80% en voor het hoofdvaarwegennet 75%. Tevens is er een indicator voor de hinderbeleving van 70% op landelijk niveau.

Om de indicatoren te meten, is er behoefte aan objectief onderzoek en een gedegen rapportage. Hiervoor is het uitvoeren van belevingsonderzoeken noodzakelijk, zoals vastgesteld in onderstaand schema. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het onderzoek vrachtwagenchauffeurs in 2026 zowel onder Nederlandse als buitenlandse vrachtwagenchauffeurs uitgevoerd moet worden.

<i>Belevingsonderzoeken</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>	<i>2029</i>
Automobilisten	X	X	X	X
Vrachtwagenchauffeurs	X		X	
Buitenlandse vrachtwagenchauffeurs	X			
Binnenvaart	X			X
Recreatievaart		X		
Passagiersvaart	X			X
Zeevaart			X	
Loodsen			X	

1.3.2 Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen

De opdracht betreft het verrichten van onderzoeken onder de gebruikers van de wegen en de vaarwegen die bij Rijkswaterstaat in beheer zijn.

Door het opstellen van onderzoeksrapporten en presentaties over de uitgevoerde onderzoeken met bijbehorende achtergrondbestanden kunnen we betere stuurinformatie verkrijgen. Enerzijds om de doelmatigheidsindicatoren voor Rijkswaterstaat in de rijksbegroting te kunnen monitoren (tevredenheid van gebruikers over Rijkswaterstaat als beheerder van de wegen- en vaarwegen). En anderzijds voor het signaleren van kansen die kunnen worden vertaald naar verbeteringen.

In hoofdstuk 2 is nader ingegaan op de opdracht.

1.3.3 Doel van de opdracht

Doel van dit project is het meten van indicatoren voor de verantwoording van Rijkswaterstaat (die onder andere worden opgenomen in de rijksbegroting) en het signaleren van wensen en behoeften die vertaald kunnen worden naar het gefundeerd inzetten van verbeteringen.

Dit doen we door het uitvoeren van onderzoek onder de gebruikers van onze netwerken dat inzicht biedt in de beleving van de wegen en vaarwegen, maar ook onderlinge verschillen tussen de Rijkswaterstaat-regio's.

1.3.4 Optie tot verlenging

De duur van de opdracht behelst 4 jaar, waarbij er een mogelijkheid is om de opdracht voor maximaal 2 keer 1 jaar te verlengen. Rijkswaterstaat zal dit dan schriftelijk middels opdrachtbrief bevestigen. De tarieven en prijzen betreffende deze opties zijn opgenomen in Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen. De optie om de opdracht maximaal 2 jaar te verlengen betreffen de onderzoeken vermeld in onderstaande tabel.

<i>Belevingsonderzoeken</i>	<i>2030</i>	<i>2031</i>
Automobilisten	X	X
Nederlandse vrachtwagenchauffeurs	X	
Recreatievaart	X	
Zeevaart		X
Loodsen		X

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is de opdracht alsmede het resultaat hiervan omschreven, inclusief randvoorwaarden op basis waarvan deze tot stand dient te komen. Aansluitend is in hoofdstuk 3 aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot de te leveren producten en/of diensten tot stand dient te worden gebracht. In hoofdstuk 4 wordt het programma van eisen verder geëxpliciteerd.

Aansluitend is aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot maatschappelijk verantwoord inkopen (hoofdstuk 5) het projectmanagement (hoofdstuk 6), kwaliteitsmanagement (hoofdstuk 7), projectbeheersing (hoofdstuk 8) en veiligheidsmanagement (hoofdstuk 9) tot stand dient te worden gebracht.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Beschrijving van de opdracht

De belevingsmonitoren onder automobilisten en buitenlandse en Nederlandse vrachtwagenchauffeurs richten zich alleen op het hoofdwegennet in beheer van Rijkswaterstaat.

De belevingsmonitoren onder Binnenvaart, Passagiersvaart, Recreatievaart, Zeevaart en Loodsen richten zich alleen op het hoofdvaarwegennet in beheer van Rijkswaterstaat.

Onderzoeksmodel

De meeste onderzoeken volgen hetzelfde onderzoeksmodel. Er wordt gewerkt met een vragenlijst op hoofdthema's. We gaan uit van ongeveer 18 hoofdvragen. Een aantal achtergrondvariabelen en nog een nader uit te werken set aan verdiepende/thema vragen (circa 15) die per onderzoek kunnen veranderen.

Concreet gaat het om:

- Belevingsonderzoek automobilisten
- Belevingsonderzoek vrachtwagenchauffeurs
- Belevingsonderzoek buitenlandse vrachtwagenchauffeurs
- Belevingsonderzoek binnenvaart
- Belevingsonderzoek passagiersvaart
- Belevingsonderzoek recreatievaart

De onderzoeken onder zeevaart en loodsen zijn anders van opzet gezien de specifieke doelgroep. De vragenlijsten zijn doorgaans vergelijkbaar met eerdere onderzoeken. Er is in de vragenlijsten geen verdeling in hoofdvragen en thematische vragen.

De meest recente belevingsonderzoeken zijn hier te vinden:

- *Belevingsonderzoek automobilisten 2024:*
<https://open.rijkswaterstaat.nl/open-overheid/onderzoeksrapporten/@278346/belevingsonderzoek-automobilisten-2024/#highlight=automobilisten>
- *Belevingsonderzoek vrachtwagenchauffeurs 2024:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/201560/vrachtwagenchauffeurs_2024_rapport.pdf
- *Belevingsonderzoek binnenvaart 2023:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/193276/belevingsonderzoek_binnenvaart_2023.pdf
- *Belevingsonderzoek passagiersvaart 2023:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/193278/belevingsonderzoek_passagiersvaart_2023.pdf
- *Belevingsonderzoek recreatievaart 2024:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/205566/belevingsonderzoek_recreatievaart_2024_onderzoek_onder_recreatievaarders.pdf
- *Belevingsonderzoek loodsen 2024:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/205576/belevingsonderzoek_loodsen_2024_onderzoek_onder_loodsen.pdf
- *Belevingsonderzoek zeevaart 2024:*
https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/205568/belevingsonderzoek_zeevaart_2024_onderzoek_onder_zeevarenden.pdf

Algemene eisen (alle onderzoeken)

Opdrachtgever levert een zo compleet mogelijke vragenlijst voor alle onderzoeken. Van opdrachtnemer wordt een kwaliteitsslag verwacht om eventuele toevoegingen/veranderingen ten opzichte van eerdere vragenlijsten goed in te passen.

- Het aantal vragen per vragenlijst zal niet meer dan 25% van het oorspronkelijke aantal stijgen
- De bestaande vragen in de vragenlijsten moeten op verzoek worden gewijzigd door opdrachtnemer
- Vragenlijsten worden door opdrachtnemer beschikbaar gesteld via internet en zowel via PC, laptop, tablet als op een smartphone in te vullen. Het kan nodig zijn vragenlijsten ook op papier beschikbaar te stellen door opdrachtnemer tenzij opdrachtnemer in zijn aanpak een betere manier heeft gekozen. De enquête kan voorts zowel zelfstandig online ingevuld worden via het meegeven van kaartjes en via (sociale)media met het webadres, als ter plaatse op bijvoorbeeld een tablet van de enquêteur.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief zoekt naar manieren om de doelgroep te bereiken.
- Respons wordt meegenomen indien vragenlijsten voor 90% of meer zijn ingevuld op de tevredenheidsvragen. Non-respons zijn vragenlijsten voor minder dan 90% ingevuld.
- De gebruikte vragenlijsten (gedrukt en/of online) dienen in huisstijl van Rijkswaterstaat voorgelegd te worden aan de respondent. Opdrachtnemer zorgt daarvoor. Eventuele afwijking hierop volgt alleen in overleg met de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke omschrijving hoe hij voldoende respondenten zal werven met een zo goed mogelijke verdeling over de regio's.

Veldwerk

Binnenvaart

- Om voldoende respons te halen is in het verleden gebleken dat het nodig is om naast werving uit panels en (sociale)media, een schriftelijke uitnodiging op basis van adresgegevens uit de meest recente Schippersalmanak te versturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zelf overnemen van deze adressen uit de Schippersalmanak.
- De minimale netto respons (in aantal personen) bedraagt:

Rijkswaterstaat-regio	Minimale netto respons
Noord-Nederland	50
Oost-Nederland	75
Midden-Nederland	75
West-Nederland Noord	50
West-Nederland Zuid	75
Zee & Delta	75
Zuid-Nederland	75

- Het veldwerk vindt plaats in de periode mei tot en met juli.

Passagiersvaart

Het onderzoek onder passagiersvaart kan tegelijkertijd en met vrijwel eenzelfde vragenlijst als het binnenvaart onderzoek worden uitgevoerd. Specifiek voor passagiersvaart geldt:

- Het minimale aantal respondenten bedraagt 75 (aantal personen).
- Er is geen regionale uitsplitsing nodig. Wel moet er sprake zijn van spreiding in het vaargebied van de respondenten zodat er variatie zit in de vaargebieden en de respondenten zoveel mogelijk verdeeld zijn over Nederland.
- De vragenlijst volgt zoveel mogelijk de vragenlijst voor binnenvaart. Het moet wel mogelijk zijn om in dit onderzoek een aantal afwijkende vragen te stellen.
- Het veldwerk vindt plaats in de periode mei tot en met juli.
- Opdrachtgever verwacht dat de minimum responseis zal worden gehaald. Mocht dit onmogelijk blijken dan kan in overleg met de opdrachtgever afgeweken worden van deze eis. Hiervoor is wel een uitgebreide rapportage vereist waaruit blijkt dat de opdrachtnemer alles in zijn mogelijkheid heeft uitgevoerd om de respons te halen.

Automobilisten

- Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd: in september vindt het veldwerk plaats. In overleg met opdrachtnemer kan het veldwerk ook verplaatst worden naar het voorjaar (na de mei vakantie).
- De netto respons (in aantal personen) bedraagt per Rijkswaterstaat regio 300 respondenten met uitzondering van Zee en Delta 200 respondenten (totaal dus minimaal 2.000 respondenten).
- De gegevens moeten na afronding van het onderzoek gewogen worden op basis van de gouden standaard (CBS).
- In panelbestanden zijn jongeren vaak ondervertegenwoordigd. Daarom is het nodig om een gestratificeerde steekproef te trekken naar leeftijdscategorie. Dus:

18-29 jaar	tussen de 10% en 20%
30-39 jaar	tussen de 10% en 20%
40-50 jaar	tussen de 10% en 20%
50-60 jaar	tussen de 10% en 20%
60-70 jaar	tussen de 10% en 20%
>70 jaar	tussen de 10% en 20%

Nederlandse vrachtwagenchauffeurs

- Het onderzoek zal onder Nederlandse vrachtwagenchauffeurs plaatsvinden.
- De netto respons Nederlandse chauffeurs moet minimaal 250 respondenten (in aantal personen) per Rijkswaterstaat regio zijn (Let op het gaat dus over 7 regio's en minimaal 1.750 respondenten in totaal).

Buitenlandse vrachtwagenchauffeurs

- Het onderzoek zal eenmalig, in 2026, zowel onder Nederlandse als buitenlandse vrachtwagenchauffeurs, plaatsvinden. Opdrachtgever verwacht voor de onderzoeken in 2026 een rapport voor het onderzoek onder Nederlandse en een rapport voor het onderzoek onder de buitenlandse vrachtwagenchauffeurs.

- De netto respons voor de buitenlandse chauffeurs moet minimaal 250 respondenten (in aantal personen) zijn. De vragenlijst dient minimaal in het Engels, Duits en de vijf meest voorkomende (oost) Europese talen uitgevraagd te worden onder vrachtwagenchauffeurs die hebben gereden op de Nederlandse rijkswegen. Hierbij dient er variatie te zijn in het herkomstland van de respondenten.

Zeevaart

- De voorkeur is om de vragenlijsten digitaal te verspreiden om de milieu impact te verkleinen. Indien er onvoldoende respons is kunnen deze ook op papier worden verspreid.
- De netto respons is minimaal 250 respondenten (in aantal personen).
- De vragenlijst dient ook in het Engels te worden verspreid. Rijkswaterstaat zal haar contacten inzetten voor verspreiding waar mogelijk. Er is een lijst met contacten opgenomen die bij het vorige onderzoek gebruikt is voor de verspreiding van de vragenlijst.
- Baggerbedrijven zijn geen doelgroep van het onderzoek.
- Opdrachtgever verwacht dat de minimum responseis zal worden gehaald. Mocht dit onmogelijk blijken dan kan in overleg met de opdrachtgever afgeweken worden van deze eis. Hiervoor is wel een uitgebreide rapportage vereist waaruit blijkt dat de opdrachtnemer alles in zijn mogelijkheid heeft uitgevoerd om de respons te halen.

Let op! De vragenlijst is langer dan bij de overige onderzoeken.

Loodsen

- De netto respons is minimaal 80 respondenten (in aantal personen).
- Voor verspreiding kan gebruik gemaakt worden van contacten van de opdrachtgever bij het Loodswezen.
- De populatie is circa 465 loodsens:
 - Regio Noord 17 loodsens
 - Regio Amsterdam-IJmond 67 loodsens
 - Regio Rotterdam-Rijnmond 216 loodsens
 - Regio Scheldemonden 165 loodsens.
- Opdrachtgever verwacht dat de minimum responseis zal worden gehaald. Mocht dit onmogelijk blijken dan kan in overleg met de opdrachtgever afgeweken worden van deze eis. Hiervoor is wel een uitgebreide rapportage vereist waaruit blijkt dat de opdrachtnemer alles in zijn mogelijkheid heeft uitgevoerd om de respons te halen.

Let op! De vragenlijst is langer dan bij de overige onderzoeken.

Recreatievaart

- De doelgroep voor het onderzoek zijn pleziervaarders. Rubberboten, roeiboten, kano's en dergelijke behoren niet tot de doelgroep voor dit onderzoek.

- De minimale respons (in aantal personen) bedraagt:

Rijkswaterstaat-regio	netto respons
Noord-Nederland	150
West-Nederland Noord	75
West-Nederland Zuid	150
Midden-Nederland	150
Oost-Nederland	150
Zuid-Nederland	150
Zee & Delta	150

2.2 Beschrijving resultaat van de opdracht

Het resultaat van de opdracht bestaat uit de navolgende deel- en eindproducten:

Geprogrammeerde vragenlijst

Voor ieder onderzoek dient de vragenlijst geprogrammeerd te worden. Afhankelijk van het onderzoek moet de vragenlijst in andere talen geprogrammeerd zijn.

Rapportage

Voor elk onderzoek dient een aparte rapportage opgesteld te worden. De doelgroep van de rapportages is primair intern Rijkswaterstaat, de rapportage wordt ook gepubliceerd op internet. Voor alle onderzoeken geldt verder:

- Alle documenten worden opgemaakt in huisstijl Rijkswaterstaat. Sjablonen zijn verkrijgbaar via opdrachtgever na gunning.
- De samenvatting in de rapportage per onderzoek moet zelfstandig leesbaar zijn voor de geïnteresseerde lezer.
- De resultaten worden gerapporteerd op landelijk niveau en waar mogelijk per Rijkswaterstaat regio (7 regionale onderdelen)
- Cijfers in de rapportages worden uitgedrukt exclusief 'Weet niet/geen mening'
- Rijkswaterstaat wil geprioriteerde handvatten aangereikt krijgen waarop we kunnen verbeteren. Hierbij moeten minimaal de volgende gegevens beschikbaar zijn zowel landelijk als per regio: tevredenheidsscores gerelateerd aan het belang dat de respondent daaraan hecht, te presenteren in een prioriteitenmatrix.
- Voor alle onderzoeken geldt dat waar mogelijk de resultaten zoveel mogelijk vergeleken dienen te worden met de 2 meest recente vergelijkbare onderzoeken. De cijfers worden zoveel mogelijk grafisch gepresenteerd en waar nodig toegelicht in de bijbehorende tekst.
- Alleen statistische significantie van 95% of meer wordt gezien als een verandering of relatief verschil; 90% is een duiding op een significant verschil.
- Significante verschillen ten opzichte van het vorige onderzoek worden duidelijk gemarkeerd (groen voor een significante stijging, rood voor significante daling). Dit geldt zowel voor de tabellen in Excel als de rapportages. De gegevens van eerdere onderzoeken zullen worden verstrekt na gunning. In overleg met opdrachtgever kan voor een iets andere vormgeving gekozen worden, als dit de leesbaarheid ten goede komt.
- Verbeterpunten worden zo duidelijk mogelijk benoemd.

- Alle open antwoorden worden gecategoriseerd en gesorteerd op basis van het aantal keren dat ongeveer eenzelfde antwoord wordt gegeven.
- Samenvatting van de meest voorkomende antwoorden op de open vraag wat (vaar)weggebruikers als eerste veranderd willen zien, worden opgenomen in het rapport.
- Analyse van de in de enquête gevraagde achtergrondkenmerken die van invloed zijn op de resultaten (die significante verschillen opleveren).
- De rapportage bevat een onderzoeksverantwoording.
- Rapportages zijn makkelijk leesbaar. Dit betekent onder andere dat grote tabellen worden opgenomen als bijlage.
- Documenten worden opgeleverd in PDF bestanden (ter publicatie) en de bestanden van Microsoft Office (docx, xlsx, pptx) voor intern gebruik.
- De onderzoeksresultaten dienen opgeleverd te worden in SPSS en Excel (totaalbestand, inclusief weegfactor)
- Een Excel bestand landelijk en per regio met:
 - Antwoorden per vraag (met en zonder 'weet niet')
 - open antwoorden
- Opdrachtnemer levert tabellen als basis voor een dashboard in Excel waarin:
 - de percentages per vraag per regio worden vermeld
 - de aantallen per vraag per regio worden vermeld
- Opdrachtnemer levert van elk onderzoek een presentatie voor intern gebruik waarin de belangrijkste resultaten te zien zijn.

Dashboard

Sinds 2021 werkt RWS met een dashboard dat ter beschikking is gesteld door de huidige opdrachtnemer. Een dergelijk dashboard willen we continueren en verder uitbouwen. Concreet betekent dit dat:

- Alle data uit het huidige dashboard overgenomen moeten worden.
- Nieuwe onderzoeken gedurende de looptijd van het contract worden toegevoegd.

Ten aanzien van het dashboard wordt gevraagd:

- Opnemen van alle vragen uit de onderzoeken (m.u.v. selectievragen).
- Alle vragen uitsplitsbaar maken naar RWS-regio's.
- Presentatie van jaarreeksen van alle cijfers (voor zover mogelijk).
- Filter mogelijkheden van openvragen per regio en per vraag.

Het huidige dashboard is hier te vinden:

<https://public.tableau.com/app/profile/ioresearch/viz/BelevingsonderzoekenRijkswaterstaat/Home>

Netwerkschakels

Rijkswaterstaat heeft zowel het rijkswegennet als het rijksvaarwegennet opgedeeld in weg- en vaarweg gedeelten. Dit noemen we 'netwerkschakels'. Het gaat in totaal over ongeveer 250 schakels voor de wegen en 150 schakels voor vaarwegen. Met name de regio's van RWS hebben een sterk toenemende wens om belevingsinformatie aan deze stukjes rijks(vaar)weg te kunnen koppelen. Gezien het hier om een landelijk onderzoek gaat, blijkt dit in de praktijk lastig. Toch willen we de inschrijvende bureaus uitdagen om dit op een kosten efficiënte manier te realiseren. Dit is

geen vereiste voor deze aanbesteding, maar hierop kunnen wel EMVI-punten verdient worden.

3. Te leveren diensten en/of producten

PR001	De Opdrachtnemer dient zijn opdracht uit te voeren, zodanig dat hieruit voortvloeiende diensten en/of producten, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
-------	--

3.1 Te leveren vragenlijsten

PR002	Zodra de vragenlijst voor een onderzoek gepubliceerd is op internet en door opdrachtgever is aanvaard, kunnen de desbetreffende kosten gedeclareerd worden.
-------	---

3.2 Producten van elk onderzoek

PR003	Zodra alle gevraagde producten voor een onderzoek, zoals beschreven in H2.2, geheel gereed en aanvaard zijn, kunnen de desbetreffende kosten gedeclareerd worden.
PR004	Opdrachtnemer behandelt de onderzoeken vertrouwelijk en communiceert niet over de uitkomsten zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.

3.3 Concept- en/of eindrapport

PR005	De Opdrachtnemer dient een concept- en eindrapport op te stellen.
PR006	Het concept- dan wel eindrapport dient te voldoen aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> o De technisch inhoudelijke rapportages zijn in de Nederlandse taal opgesteld. o Rapportages dienen in de huisstijl Rijkswaterstaat te worden opgesteld. o De rapportage dient een beschrijving te geven van de gebruikte methode en de kwaliteit van de gebruikte data. o Rapportages zijn compleet, leesbaar, éénduidig, vrij van fouten en omissies. o De conclusies dienen herleidbaar te zijn, juist van feiten en geen persoonlijke meningen te bevatten o De opmaak, leesbaarheid en schrijfstijl van het rapport omhelst moderne opmaak, vlot maar correct Nederlands of indien van toepassing Engels, en een actieve schrijfstijl o te voldoen aan de Wet Open Overheid o Tenzij anders vermeld, hoeven rapportages slechts digitaal te worden verstrekt aan Opdrachtgever. o Documenten in het Open Document Format (odt, ods en odp), PDF-bestanden en de bestanden van Microsoft Office (docx, xlsx, pptx, ppsx, doc, ppt, pps) moeten voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Meer informatie kunt u vinden op: https://www.digitoegankelijk.nl/.

3.4 Becomentariëring van de producten

PR007	Alle te leveren producten dienen door de opdrachtnemer als 'concept', ter toetsing, te worden voorgelegd aan de opdrachtgever en eventuele andere reviewers. Er vindt per product minimaal één commentaarronde plaats. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat het rapport dat wordt opgeleverd geen bewerking meer nodig heeft. Mocht dit toch nodig zijn, dan zal de opdrachtgever het commentaar bundelen
-------	--

	om te verwerken. Afhankelijk van het commentaar kan er dan mogelijk nog een correctieronde plaatsvinden. Na verwerking het commentaar dienen de documenten door Opdrachtnemer 'definitief' te worden gemaakt.
--	--

3.5

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

PR008	<p>Op de opdracht is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Ten behoeve daarvan zijn in deze vraagspecificatie het doel en de middelen van de verwerking van de persoonsgegevens aangegeven, alsmede de duur van de verwerking.</p> <p>Ingevolge artikel 28 van de AVG dient ten behoeve van de gegevensverwerking tussen Opdrachtnemer (verwerker) en Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) voor aanvang van de opdracht een verwerkingsovereenkomst te worden gesloten.</p> <p>Het format verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage bij de aanbestedingsstukken. Mochten er over de gestelde eisen of specifieke omstandigheden nog vragen zijn, dan moeten die vragen voorafgaand aan de indiening van de inschrijving aan de Opdrachtgever worden gesteld. Bij de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt, zoals 'een adressenlijst van personen' of 'een te actualiseren databestand'. In Bijlage 1 van de verwerkersovereenkomst heeft de Opdrachtgever aangegeven welke - en welke soort persoonsgegevens precies worden verwerkt, het doel daarvan, alsmede de in de AVG bedoelde betrokkenen en ontvangers. Bij het stellen van vragen kan worden aangegeven of Bijlage 1 moet worden aangepast.</p> <p>Vervolgens dienen de ingevulde Bijlage 2 en 3 van de verwerkersovereenkomst bij de inschrijving te worden ingediend. Vanwege de AVG dient de opdrachtnemer er voor te zorgen dat persoonsgegevens in documenten of databestanden die openbaar worden gemaakt of in herhaling worden gebruikt, niet naar individuele personen te herleiden zijn, tenzij deze personen daar zelf toestemming voor hebben gegeven.</p> <p>De verwerking van persoonsgegevens dient te geschieden onder de bescherming van passende technische en organisatorische maatregelen. Dat houdt voor deze opdracht in dat, indien gegevens over internet worden verzameld, slechts gebruik kan worden gemaakt van versleutelde verbindingen (encryptie). Daaronder wordt mede verstaan 2 factor authenticatie. De uitvoering van de werkzaamheden, waarbij op digitale wijze persoonsgegevens worden verwerkt, dient plaats te vinden op een IT-omgeving, servers of opslagstations, waarbij maatregelen zijn getroffen op het gebied van beveiliging zodanig dat inbraak in beginsel uitgesloten is. Daaronder wordt mede verstaan de versleuteling van de verbinding met opslagstations.</p> <p>Opdrachtgever kan niet in elk geval beoordelen of de beveiliging afdoende is geregeld, Opdrachtnemer garandeert de beveiliging, mede gelet op het doel van hetgeen de Opdrachtgever met de Overeenkomst beoogt en de risico's voor betrokkenen.</p>
PR009	<p>Privacyprotocol</p> <p>Na gunning van de opdracht dient de opdrachtnemer een privacyprotocol op te stellen waarin per onderzoek of voor alle onderzoeken gezamenlijk, beschreven wordt hoe met privacy wordt omgegaan.</p>

4. Programma van Eisen

- PVE01 De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op eenzelfde wijze tot stand komen als bij eerder uitgevoerde vergelijkbare onderzoeken.
Om een beeld te krijgen van de opdracht kan opdrachtnemer gebruik maken van onderzoeken zoals deze eerder zijn uitgevoerd (zie paragraaf 2.1).
- PVE02 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren volgens de:
- a) NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 nl
 - b) NEN-ISO 20252:2019 en
- PVE03 Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering een door de Opdrachtgever geaccepteerd plan van aanpak te hanteren (en periodiek, bij elke voortgangsbepreking, geactualiseerd te houden). Het plan van aanpak moet inzicht geven in:
- Onderzoeksmethodiek
 - De te hanteren onderzoeksmethodiek per onderzoek (doelgroep) inclusief minimaal de manier van steekproeftrekking, kwaliteitscontrole, borging en representativiteit.
 - Per onderzoek (doelgroep) de manier van benaderen (werving) van de respondenten inclusief minimaal de werkwijze om tot een netto respons te komen en de middelen die ingezet worden.
 - Gegevensverwerking en Rapportage
 - De manier van rapporteren inclusief minimaal een beschrijving van de inhoud, stijl en vorm van de producten die opgeleverd worden
 - Verwerking gegevens (incl. controle)
 - Presentatie

Een voorbeeld hoe de opdrachtgever een presentatie opmaakt op basis van het eerder genoemde https://open.rijkswaterstaat.nl/publish/pages/201560/vrachtwagenchauffeurs_2024_rapport.pdf
 - Projectorganisatie
 - Werkwijze
 - voorstel taakverdeling
 - overlegstructuur
 - projectteam
 - Tijdplanning
 - beschrijving van de te nemen stappen per onderzoek
 - doorlooptijden, kritieke paden en belangrijke data

- Kwaliteitsborging
- Risico's en beheersmaatregelen per onderzoek. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende het project:
 - risico's tenminste eenmaal per jaar geactualiseerd blijven zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor de Opdrachtgever en waar mogelijk de Opdrachtnemer wordt geminimaliseerd, alsmede het Risicoregister wordt bijgehouden;
 - Risicobeheersmaatregelen periodiek worden geactualiseerd waaronder die van herstel van negatieve gevolgen voor het resultaat van het desbetreffende onderzoek
 - over de Risicoanalyse en maatregelen eenmaal per jaar wordt gerapporteerd.

PVE04 Op deze opdracht is het Rijksbrede beleid van informatiebeveiliging en open standaarden van toepassing, met als achterliggende doelen de bevordering van de informatiebeveiliging, interoperabiliteit en de vergroting van de leveranciersafhankelijkheid.

Daarvoor wordt verwezen naar de website van het Forum standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl). Aan de hand van de beslisboom op deze website

<https://www.forumstandaardisatie.nl/beslisboom/beslisboom-openstandaarden> zijn de volgende open standaarden verplicht:

1. Odf v1.2
2. PdfA-1 en PdfA-2, Pdf 1.7, Pdf/UA
3. NEN-EN-ISO/IEC27002
4. Digikoppeling
5. OWMS
6. Digitoegankelijk (EN301549 met WCAG 2.1)
7. Geo-standaarden

Mocht een van deze open standaarden niet op de op te leveren Diensten of producten van toepassing zijn, dan dient deze open standaard te vervallen. Is een open standaard hier niet vermeld en toch (mede gezien de Beslisboom en het Rijksbrede beleid van open standaarden) vereist voor de op te leveren Diensten of producten, dan is deze open standaard vanzelfsprekend wel van toepassing.

Mocht de inschrijver een 'gelijkwaardige' standaard aanbieden, dan dient deze aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de 'Pas toe of leg uit'-lijst, zodat interoperabiliteit en leveranciersafhankelijkheid in voldoende mate voor de Opdrachtgever zijn gewaarborgd.

Voor een volledige lijst van de verplichte open standaarden wordt verwezen naar <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>.

PVE05 De Opdrachtgever maakt in het licht van de per 1 mei 2022 in werking getreden Wet open overheid (Woo) relevante onderzoeksrapporten openbaar op bijvoorbeeld de volgende website

(<https://open.rijkswaterstaat.nl/open-overheid/onderzoeksrapporten/>).

Voor het geval aan bepaalde vereisten van openbaarmaking van relevante onderzoeksrapporten moet worden voldaan, is de Opdrachtnemer verplicht de Opdrachtgever te helpen om het doel van openbaarmaking te bereiken. De bijlage Handout 'Schrijven voor openbaarheid' geldt daarbij als richtlijn.

Indien de Opdrachtgever daarom verzoekt, is de Opdrachtnemer gehouden om naast de oorspronkelijke versie van het onderzoeksrapport een aanvullende versie geschikt voor openbaarmaking op te leveren waarin geen persoonsgegevens zijn vermeld, dan wel waarin persoonsgegevens zijn vermeld waarvoor van de desbetreffende personen uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is verkregen naar het bewijs waarvan door de Opdrachtgever kan worden gevraagd.

PVE06 De Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van het contract uitvoering te geven internationaal aanvaarde richtlijnen ten aanzien van risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en milieu met als doel om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen.

De Opdrachtnemer past daarbij gepaste zorgvuldigheid toe. Voor de bedoelde zorgvuldigheid is het van belang dat de Opdrachtnemer op ter indicatie een A4:

1. een risicoanalyse opstelt in het kader van deze opdracht;
2. de maatregelen kenbaar maakt om de risico's te beheersen;
3. de effectiviteit van de maatregelen monitort c.q. controleert;
4. over de up to date gehouden risicoanalyse en maatregelen waaronder die van herstel van negatieve gevolgen voor mens en milieu, aan de Opdrachtgever eenmaal per jaar rapporteert.

De gepaste zorgvuldigheid inzake risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en milieu is gebaseerd op de *OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen* (OESO-richtlijnen) en de *UN Guiding Principles on Business and Human Rights* (UNGPs), welke al meer dan een decennium worden toegepast. Ook vormen deze normen een belangrijk onderdeel van wetgeving op het gebied van Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, zoals de Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) en de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

MVI01 De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een duurzame wijze verricht en gerealiseerd worden.

MVI02 De Opdrachtnemer dient het volgende aan te tonen:

- Een aantoonbaar eigen duurzaamheidsbeleid en/of visie. Beschreven in ½ - 1 A4.
- Een uitleg hoe dit duurzaamheidsbeleid/visie doorwerkt in deze opdracht
- welke specifieke aandacht besteed wordt aan internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen zoals aangegeven in hoofdstuk 4 (PVE06)

6. Projectmanagement

PM001 De Opdrachtnemer dient de Opdracht zodanig voor te bereiden en uit te voeren dat deze op beheerste en controleerbare wijze verloopt, zodat het gewenste resultaat wordt behaald.

6.1 Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

PM002 De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.

6.2 Geplande overlegmomenten

PM003A De Opdrachtnemer dient in zijn planning een voorstel mee te nemen voor overlegmomenten, rekening houdende met:

- de gebruikelijke vakantieperiodes;
- de hierna in paragraaf 9.1 vermelde planning;
- voor eigen rekening en verantwoording zorgen voor de voorbereiding, planning, agenda, uitnodigingen, actielijst en besluitenlijst, dan wel het verslag.

PM003B Onverminderd de plicht genoemd in artikel 7 van de ARVODI-2025 om over de voortgang van de Diensten aan Opdrachtgever te rapporteren wanneer en op de wijze waarop deze dat nodig acht, is Opdrachtnemer in ieder geval ook gehouden om direct maandelijks achteraf te rapporteren over geplande, opgeleverde en (door de Contactpersoon van de Opdrachtgever) aanvaarde producten, alsmede de gefactureerde en betaalde producten zoals vermeld in de Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen.

PM003C Voor het uitvoeren van de opdracht dient minimaal conform de navolgende planning afstemming plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

	Binnenvaart Passagiersvaart	Automobilisten	Zeevaart
Activiteit	Deadline		
Startgesprek	April	Mei	April
Voortgangsgesprek	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks
Voorbereiding veldwerk	Mei-Juni	Mei-Augustus	Mei-Juni
Veldwerk	Juni-September	September	Juni-Oktober
Conceptrapport	Oktober	Oktober	Oktober
Eindrapport	November	November	November

	Loodsen	(Buitenlandse) Vrachtwagen- chauffeurs	Recreatievaart
Activiteit			
Startgesprek	April	Januari	Mei
Voortgangsgesprek	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks
Voorbereiding veldwerk	Mei-Juni	Februari-Maart	Mei-Juni
Veldwerk	Juni-Oktober	April-Juni	Juni-Augustus
Conceptrapport	Oktober	Juli-Augustus	September
Eindrapport	November	September	November

Overlegstructuur met opdrachtgever RWS

- De vaststelling van de projectopzet, inhoud van vragenlijst en wijze van presenteren worden tijdig met de onderzoeksbegeleiders (projectleider/kernteam) besproken.
- De resultaten van de onderzoeken worden besproken tussen de projectleider en de opdrachtnemer.
- Elk onderzoek begint met een startbijeenkomst, waarin de opdrachtnemer en het team van Rijkswaterstaat vertegenwoordigd is.
- Elk onderzoek wordt afgesloten met een bijeenkomst met de opdrachtnemer waarin de opdrachtnemer de resultaten presenteert.

6.3 Samenstelling projectteam Rijkswaterstaat

Opdrachtgever

Rijkswaterstaat
Water Verkeer en Leefomgeving (WVL)

Projectteam

Het Landelijk Team Publieksmonitoring (LTPM) is verantwoordelijk voor het realiseren van tevredenheidsonderzoeken onder gebruikers van het hoofdwegennet en het hoofdvaarwegennet van Rijkswaterstaat. Het LTPM is een onderdeel van de afdeling Netwerkmonitoring en Programmering van Rijkswaterstaat Water Verkeer en Leefomgeving.

Communicatie Rijkswaterstaat

Intern Rijkswaterstaat

De resultaten van de onderzoeken worden door opdrachtgever gecommuniceerd naar het bestuur, intern binnen Rijkswaterstaat verspreid en gepubliceerd op internet.

Opdrachtnemer communiceert niet over de onderzoeksresultaten.

Nazorg Rijkswaterstaat

Het Landelijk Team Publieksmonitoring is verantwoordelijk voor de nazorg, bijvoorbeeld interne communicatie.

7. Kwaliteitsmanagement

- KM001 De Opdrachtnemer dient de opdracht te beheersen en optimaliseren met als doel fouten en verspillingen zichtbaar te maken en diensten en/of producten continu te verbeteren.

7.1 Toepassen kwaliteitsmanagement

- KM002 De Opdrachtnemer dient te beschikken over en te werken conform een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling, op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001 of vergelijkbaar.

Zoals vermeld in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad is een kwaliteitssysteemcertificaat niet verplicht, indien de Opdrachtnemer werkt volgens een eigen kwaliteitssysteem welke naar het oordeel van de aanbesteder past bij de aard van de werkzaamheden en is ingericht volgens de Plan-Do-Check-Act cyclus, waarbij:

- a) is beschreven op welke wijze bij de levering van de Diensten zal worden voldaan aan de gestelde eisen (Plan);
- b) de Diensten worden geleverd volgens het opgestelde plan waarbij wordt voldaan aan de gestelde eisen (Do);
- c) de kwaliteit van de geleverde Diensten aantoonbaar wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eisen (Check);
- d) in geval van niet voldoen aan de gestelde eisen, passende maatregelen worden genomen gericht op het herstellen en voorkomen van geconstateerde afwijkingen (Act).

7.2 Het identificeren en registeren van afwijkingen

- KM003 De Opdrachtnemer dient afwijkingen, van hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst dan wel het eigen kwaliteitssysteem, te identificeren en op te nemen in een afwijkingsrapport en met Opdrachtgever te delen, uiterlijk in het eerstvolgende voortgangsoverleg.

- KM004 In het afwijkingsrapport dienen minimaal de volgende aspecten te zijn opgenomen:
- omschrijving van de afwijking;
 - datum constatering;
 - verantwoordelijke actor;
 - product en post volgens Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen;
 - beschrijving en status van de corrigerende maatregelen;

- datum wanneer corrigerende maatregelen uitgevoerd zullen zijn.

8. Projectbeheersing

PB001 De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te beheersen op de projectbeheeraspecten, zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.

8.1 Planning

PB002 De Opdrachtnemer dient de opdracht zodanig te verrichten dat de opdracht en afstemming daarover met de Opdrachtgever in de tijd worden beheerst en dat de hieruit voortkomende diensten en/of producten uiterlijk op de gestelde opleverdatum en eventueel gestelde mijlpaaldata zijn gerealiseerd.

PB003 Deze opdracht heeft twee opties tot verlenging van elk twaalf (12) maanden.

PB004 De Opdrachtnemer dient te de opdracht uit te voeren, waarbij het resultaat hiervan in de vorm van de diensten en/of producten, gereed dient te zijn op de navolgende momenten:

Belevingsonderzoeken	2026	2027	2028	2029
Automobilisten	X	X	X	X
Vrachtwagenchauffeurs	X		X	
Buitenlandse vrachtwagenchauffeurs	X			
Binnenvaart	X			X
Recreatievaart		X		
Passagiersvaart	X			X
Zeevaart			X	
Loodsen			X	

Bij bovenstaande tabel zijn de opleverdata vastgesteld als volgt.

Nr	Dienst/product	Opleverdatum
01	Belevingsonderzoek Automobilisten	November
02	Belevingsonderzoek Vrachtwagenchauffeurs	September
03	Belevingsonderzoek Buitenlandse Vrachtwagenchauffeurs	September
04	Belevingsonderzoek Binnenvaart	November
05	Belevingsonderzoek Recreatievaart	November
06	Belevingsonderzoek Passagiersvaart	November
07	Belevingsonderzoek Zeevaart	November
08	Belevingsonderzoek Loodsen	November

8.2 Kostenoverzicht

Zodra de opdrachtnemer de opdracht is gegund, dient het kostenoverzicht zoals dat is ingevuld en ingediend bij de inschrijving, toegepast te worden tijdens de uitvoering. Het kostenoverzicht zoals hier bedoeld betreft de ingediende Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen.

In de Staat van Tarieven en prijzen worden geacht te zijn inbegrepen de kosten voor voorbereiding, kosten voor materialen/-middelen, startgesprekken met opdrachtgever, overige gesprekken met opdrachtgever, presenteren/toelichten concept en definitief onderzoeksrapport, een presentatie van het onderzoeksrapport, revisiewerkzaamheden, reis- en verblijfskosten en administratiekosten. Afwijkingen in het geraamde aantal uren ten opzichte van de werkelijke tijdsbesteding kunnen niet als meerwerk in rekening worden gebracht en worden geacht deel uit te maken van de bij inschrijving ingediende Staat van Tarieven en prijzen (bedragen exclusief BTW).

In de Staat van Tarieven en prijzen zijn de eventuele opties en/of gereserveerde extra hoeveelheden per betaalpost opgenomen.

8.3 Betaling

- PB007 De betaling van de opdrachtsom geschiedt op basis van twee betalingstermijnen per onderzoek. De eerste termijn vervalt zodra de vragenlijst van een onderzoek beschikbaar is via internet en dit is aanvaard door opdrachtgever, de tweede termijn zodra alle op te leveren producten geheel zijn opgeleverd en aanvaard door opdrachtgever.
- PB008 Betaling van de resterende betaalposten geschiedt op afzonderlijke factuur onafhankelijk van de termijnen.
- PB009 Indexering van de prijs van de te leveren diensten en/of producten door de Opdrachtnemer is niet op de opdrachtsom, noch op eventueel meerwerk, van toepassing.
- PB010 Betaling van de opdrachtsom vindt plaats in overeenstemming met paragraaf 3 van de gesloten Overeenkomst en conform de ingediende Staat van Tarieven en prijzen en voorts volgens de bij de inschrijving ingediende (en ingevulde) Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen (met de daarin vermelde vaste prijs per product volgens kolom G).
- PB011 Betaling van het bedoelde bedrag aan variabele kosten (van de nader opgedragen variabele hoeveelheden) dan wel de opties geschiedt eveneens telkens zodra de desbetreffende vragenlijst respectievelijk eindrapportage van een onderzoek is opgeleverd én aanvaard door de Opdrachtgever, mits (gezien de financiële waarde) gezamenlijk tot het verschijnen van de termijn is besloten en slechts nadat de Opdrachtnemer een overzicht van de bedoelde producten heeft afgestemd met de Opdrachtgever.

9. Veiligheid

- V001 De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden.

Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten

Voor een overzicht van de gevraagde producten is Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen opgesteld.

Deze bijlage moet worden ingevuld en worden ingediend bij de inschrijving.

In het model moeten door de inschrijvers de lichtblauwe cellen worden ingevuld. Totaalprijzen worden vanzelf ingevuld.

Bijlage 2 Verstrekte en te verstrekken Informatie

Nr.	Titel	Datum	Geleverd bij aanvraag	Geleverd na gunning
01	Belevingsonderzoek automobilisten	2024	X (via link)	
02	Belevingsonderzoek vrachtwagenchauffeurs	2024	X (via link)	
03	Belevingsonderzoek Zeevaart	2024	X (via link)	
04	Belevingsonderzoek Loodsen	2024	X (via link)	
05	Belevingsonderzoek Binnenvaart	2023	X (via link)	
06	Belevingsonderzoek recreatievaart	2024	X (via link)	
07	Belevingsonderzoek passagiersvaart	2023	X (via link)	
08	SPSS/Excelbestanden van voorgaande onderzoeken			X
09				
10				