

### 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoek gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.04.04.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1<sup>de</sup> Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is 5 september 2025 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.3.2.2 Certificering, pagina 15, Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025	We voldoen aan veel van de opgestelde eisen omtrent keurmerk of certificaat, dan wel kunnen onderbouwen hoe we voldoen aan de eisen zonder keurmerk of certificaat. Echter, wij beschikken niet over ISO 20252 of een vergelijkbaar keurmerk van een onafhankelijke instantie. Is een onderbouwing van de naleving van de ISO 20252-eisen voldoende om te voldoen aan de eis van een onafhankelijk keurmerk?	In artikel 4.3.2.2 zijn de eisen hieromtrent helder omschreven.
2	4.3.2.3 Kerncompetenties, pagina 17, Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025	Ziet u persoonlijke telefonische interviews ook als een vorm van face-to-face onderzoek?	Nee, een telefonisch interview wordt niet gezien als een vorm van face-to-face onderzoek.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	4.3.2.3 Kerncompetenties, pagina 17, Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025	<p>Bij kerncompetentie 2 wordt de volgende eis gesteld: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van mixed-mode onderzoek, waarbij minimaal 2 onderzoeken met een minimale omvang van ten minste 100 netto enquêtes face-to-face onderzoek is verricht, zowel kwantitatief als kwalitatief, onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen, in een periode één jaar waarbij de uitvoering verdeeld kan zijn over meerdere opdrachten bij meerdere opdrachtgevers.</p> <p>Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is, met gebruikmaking van verschillende onderzoeksmethodieken, verdiepend &amp; verkennend en metend en toetsend onderzoek kan uitvoeren onderzoek uit te voeren onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen van een gedegen omvang zoals in onderhavige opdracht is beoogd.</p> <p>Kunt u nader specificeren wat u precies bedoelt met 100 netto enquêtes face-to-face onderzoek? Is de eis dat 100 enquêtes face-to-face afgenomen zijn, of is de eis dat 100 netto enquêtes zijn afgenomen waaronder in mixed methods (o.a. face-to-face)?</p>	<p>Onder 100 netto enquêtes wordt verstaan: 100 volledig ingevulde en bruikbare enquêtes, ongeacht het aantal aangeleverde contactgegevens of verzonden uitnodigingen. Indien de Opdrachtgever bijvoorbeeld 500 contactgegevens aanlevert, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor een resultaat van ten minste 100 compleet afgeronde enquêtes.</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	4.3.2.3 Kerncompetenties, pagina 17, Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025	<p>Bij kerncompetentie 1 wordt de volgende eis gesteld: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van: telefonisch kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek* onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen, in een periode van één jaar uitgevoerd waarbij de uitvoering verdeeld kan zijn over meerdere opdrachten bij dezelfde opdrachtgever met een minimale omvang van ten minste 9.000 netto enquêtes, inclusief het opleveren van geanonimiseerde en opgeschoonde enquêtedata in een XLS- of CSV-bestand aan de opdrachtgever.</p> <p>Kunt u verduidelijken waarom de minimale omvang van 9.000 netto telefonische enquêtes wordt gevraagd? Bent u bereid om deze eis te heroverwegen, zodat deze beter aansluit bij de omvang en de aard van de door u gevraagde werkzaamheden?</p>	Voor deze kerncompetentie vragen we slechts een deel van de werkelijke aantallen op
5	5.3 Gunningswensen	Bij de beoordeling praktijkcasus staat 'In deze fase ontvangen de inschrijvers die in de eindranking op de eerste en tweede plaats zijn geëindigd een praktijkcasus ter uitvoering' en later staat er 'Na de stand still periode zal de praktijkcasus worden verstrekt aan maximaal vier (4) partijen. Deze vier partijen worden geselecteerd op de hoogste scores'. Dit lijkt niet overeen te komen. Kunt u dit toelichten hoe wij dit moeten interpreteren?	Dit betreft een typefout; het gaat om twee partijen, de eerste en de tweede plaats in de eindranking.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 1.3 en 3.6	Is de gemeente bereid om, binnen borging van betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid, ook voor de continue onderzoeken alternatieve methoden (bijv. online aanvullend) toe te staan?	Nee, de nadruk ligt specifiek op telefonische enquêtes.
7	Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 1.3 en 3.6	Wat is de overweging om alle continue onderzoeken uitsluitend telefonisch te laten uitvoeren, terwijl ad-hoc onderzoeken ook mixed-mode mogen worden ingericht?	De ad hoc onderzoeken kennen verschillende methoden omdat deze onderzoeken telkens een ander doel en populatie kennen.
8	Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 1.3 en 3.6	Hoe groot is de totale populatie waaruit de steekproeven voor de continue onderzoeken worden getrokken, gezien de eis dat respondenten maximaal één keer per zes maanden mogen worden benaderd?	De totale populatie is maximaal 20K en minimaal 16K.
9	Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 1.3 en 5.2	Kan de gemeente bevestigen dat er onderscheid is tussen landelijke verplichte onderzoeken (Jeugdwet/Wmo) en de gemeentelijke continue onderzoeken, en dat beide binnen de raamovereenkomst vallen?	De landelijk verplichte onderzoeken waar hier naar gevraagd wordt staan nuiten deze aanbesteding en raamovereenkomst.
10	Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 1.3 en 5.2	Bedoelt de gemeente met “circa 100 onderzoeken per jaar” afzonderlijke beleidsonderzoeken (zoals KTO Jeugdwet en KTO Wmo) of meetmomenten/deelonderzoeken binnen de cyclus van de continue metingen?	Zie het antwoord bij vraag 9: de landelijke onderzoeken op het gebied van Jeugdwet / WMO vallen buiten deze raamovereenkomst. De 100 onderzoeken zijn het jaarlijkse aggregaat van op te leveren maandelijkse (deel) onderzoeken.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / 5.1/5.2	Hoe vaak wilt u per onderzoek de XLS bestanden en onderzoeksverantwoording aangeleverd hebben?	Bij elk maandelijks onderzoek: maandelijks. Bij een aantal onderzoeken per kwartaal: per kwartaal.
12	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / 9.1	Hoe vaak verwacht u een audit uit te willen voeren gedurende de looptijd van het contract/per jaar?	Dit is op voorhand niet te bepalen en kan steekproefsgewijs worden uitgevoerd.
13	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / 9.5	Er is geen paragraaf 4.3.2.2. in dit document. Wij nemen aan dat u verwijst naar de betreffende paragraaf in het document Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf. Graag uw bevestiging.	Uw aannahme is juist artikel 4.3.2.2 heeft betrekking op het document offerteaanvraag.
14	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 1.1	Een deel van de interviews wordt digitaal gedaan. Hoeveel interviews zijn dat per jaar en op welke manier worden respondenten uitgenodigd deze digitale vragenlijst in te vullen?	Hoe de respondenten uitgenodigd worden om te reageren is niet (vast) voorgeschreven; het gaat om ca 24K interviews per jaar.
15	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 1.1	U geeft aan dat een deel van de interviews face-to-face plaatsvinden. Hoeveel interviews zijn dat per jaar en waar worden deze interviews afgenomen?	Als er face-to-face interviews plaatsvinden dan is dat op locatie bij gemeente Almere, in de Centrale Hal van het stadhuis bijvoorbeeld. Als hiervan sprake is dan gaat het om ca. 12K tot 24 K interviews per jaar.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 1.1	Worden de vragenlijsten alleen in het Nederlands aangeboden aan respondenten of ook in andere talen, zo ja welke? En wie zorgt voor de vertaling?	Alleen in het Nederlands
17	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 1.1	Hoeveel wijzigingen verwacht u gedurende het jaar in de verschillende vragenlijsten (hoeveel procent ruwweg en met welke frequentie)?	Over het algemeen worden de vragenlijsten nauwelijks gewijzigd.
18	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 1.3	U geeft aan dat er 100 onderzoeken zijn. Wat bedoelt u met deze 100? En in hoeverre verschillen deze onderzoeken van elkaar (bv verschillende vragenlijsten, doelgroepen, ...). En hoe zijn de aangegeven netto interviews (1300-1600 per maand) verdeeld over deze onderzoeken?	De netto interviews per maand zijn gelijkmatig verdeeld over de 100 onderzoeken per jaar.
19	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 2.3	Onze medewerkers zitten met grote regelmaat ook in overleg (b.v. met andere klanten). Als we uitgaan van een gemiddelde duur van een afspraak van 1 uur dan is binnen een uur reageren op een contactpoging vanuit jullie niet realistisch. Kunt u deze tijdsperiode verruimen?	Nee, we kunnen de tijdsperiode niet verruimen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 3.7	Wat verstaat u precies onder duidelijke steekproefspecificaties? Gaat het hier om de inhoud van de specificaties, het formaat, of iets anders?	Specificatie hoe de steekproef tot stand komt / getrokken wordt.
21	Bijlage 1 Programma van Eisen Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 29.7.2025.pdf / artikel 4.1	U geeft aan dat u de vragenlijsten aanlevert en dat ze bestaan uit 10-15 vragen. Is dit het totaal aantal vragen of het totaal aantal vragen dat een respondent krijgt voorgelegd. En wat is de gemiddelde interviewlengte op basis van deze 10-15 vragen?	Gemiddelde interviewlengte: bij ons onbekend, 10-15 vragen is het totaal dat kan worden voorgelegd aan respondenten.
22	Bijlage 2 – Tarievenblad	We nemen aan dat u bij alle casussen een totaalprijs voor project/casus wilt zien. We stellen voor om zodoende bij casus 1 en 2 bij regel 2 'Tarief per enquête contact/interview' de prijs per geslaagd gesprek' te vermenigvuldigen met het gewenste aantal gesprekken en/of online completes (n) van de betreffende casus. Kunt u zich in dit voorstel vinden? En zo ja, wilt u Tarievenblad dan hierop aanpassen.	Nee, het tarievenblad wordt niet aangepast.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Bijlage 2 – Tarievenblad - casus 1, 2 en 3	Bij casus 1, 2 en 3 staat op regel 5 'opleveringskosten gespecificeerd per excel (kaal) en / of in Management Summary (MS) in PDF'. Dit zijn twee verschillende typen opleveringen. Kunt u hiervoor bij iedere casus twee aparte regels in het tarievenblad opnemen zodat we voor ieder type een aparte prijs kunnen aangeven?	Nee, het tarievenblad wordt niet aangepast. U kunt de verschillen verduidelijken door gebruikmaking van regel 6.
24	Bijlage 2 – Tarievenblad - casus 1, 2 en 3	Klopt het dat u bij casus 1 t/m 3 met regel 3 'Tarief per vraag' de kosten voor scripting van een vraag bedoeld? En dat we daarbij dan moeten uitgaan van aantal vragen in de omschrijving van casus? Zo ja dan is het wellicht handig om één concreet aantal vragen in omschrijving te hanteren.	Nee, scripting past bij regel 1 overheadkosten.
25	Bijlage 2 – Tarievenblad - casus 3	Bij casus 3 staat 'Omschrijving Casus ad hoc - digitaal doormiddel van verstrekking van QR-code waarna de onderliggende vragenlijst digitaal wordt ingevuld. Vragen worden aangeleverd door opdrachtgever'. Kunt u aangeven wat de exacte werkwijze bij deze casus is. Hoe wordt de QR-code verspreid (per brief, op locatie (en zo ja door wie?) etc.? Of gaat het om de verspreiding van een uitnodigingsmail met online link naar vragenlijst? Kunt u toelichten van welke methodiek we bij deze casus moeten uitgaan?	Nee, kunnen we niet aangeven omdat dit in overleg met de opdrachtnemer plaatsvindt en niet in beton gegoten is.
26	Bijlage 2 – Tarievenblad 29.07.2025	Casus 1 t/m 3: wat verstaat u onder 'Vaste kosten/overheadkosten' in het tarievenblad?	Dit betreft de vaste kosten die minimaal noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Bijlage 2 – Tarievenblad 29.07.2025	Casus 1 t/m 3: wat verstaat u onder 'Vorbereidingskosten (variabele kosten)' in het tarievenblad?	Dit betreft de vaste kosten die minimaal noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
28	Bijlage 2 – Tarievenblad 29.07.2025	We nemen aan dat we bij tabblad Uurtarieven bij 'Coderen' de uurprijs van een codeur moeten opnemen. Klopt dat?	Ja, dat klopt.
29	Bijlage 2 – Tarievenblad 29.07.2025	We nemen aan dat we in tabblad Uurtarieven bij onderdeel 'Opleveren (extra )rapportage/ management summary' het uurtarief van onderzoeker / data-analist moeten opnemen. Klopt dat?	Ja, dat klopt.
30	Bijlage 2 – Tarievenblad, casus 1	Bij casus 1 staat 'Omschrijving Casus (100%) telefonische enquête (Deze casus wordt gepraktiseerd in het kader van gunningswens 6.)'. Hier wordt naar subgunningswens 6 verwezen. Subgunningswens 6 komt echter niet terug in de aanbestedingsstukken. Kunt u dit toelichten?	Het betreffende zinsdeel 'Deze casus wordt gepraktiseerd in het kader van gunningswens 6.' komt te vervallen de rest van de casusomschrijving blijft van toepassing.
31	Bijlage 2 Tarievenblad 20.07.2025 - tarief per enquete/interview	We nemen aan dat u bij casus 1 en 2 bij regel 2 'Tarief per enquete contact/interview' de prijs per geslaagd gesprek bedoelt en bij casus 3 de prijs per online complete waarbij bij alle casussen steeds het uitgangspunt is een vragenlijst bestaande uit maximaal het aantal genoemde vragen bij de casus. Is die aanname juist?	Uw aanname is juist.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Bijlage 2 Tarievenblad 29.07.2025 - Tarief per vraag	We nemen aan dat u bij alle casussen een totaalprijs voor project/casus wilt zien. We stellen voor om zodoende bij casus 1, 2 en 3 bij regel 'Tarief per vraag' de prijs per te scripten vraag te vermenigvuldigen met het aantal vragen van betreffende casus. Kunt u zich in dit voorstel vinden? En zo ja, tarievenblad hierop aanpassen.	Nee, het tarievenblad wordt niet aangepast.
33	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025	U geeft bij casus 2 aan dat dit betrekking heeft op face-to-face onderzoek onder zakelijke respondenten bijvoorbeeld bedrijven in kader van vergunningsaanvraag. Kunt u aangeven waar dus op welke locatie betreffende bedrijven dan face-to-face benaderd moeten worden? Verder hebben we om een goede inschatting te maken meer informatie nodig over hoeveelheid bedrijven dat mogelijk bevraagd kan worden per uur op betreffende locatie? Het aantal dagdelen of dagen dat er face-to-face veldwerk moet plaatsvinden. Graag ontvangen we aanvullende informatie over de opzet en werkwijze van deze casus.	Ondernemers worden nu telefonisch geënkquêteerd, niet face to face.
34	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / algemeen	Op welke wijze worden de bestanden met klantgegevens met ons gedeeld en met welke frequentie? We gaan er daarnaast vanuit dat het bestand met een vast formaat wordt aangeleverd en niet wisselt gedurende de looptijd. Graag uw bevestiging.	Bestanden worden maandelijks in Excel aangeleverd via beveiligde verbinding (cryptshare bijvoorbeeld) in een vast format. Wisselingen komen wel voor tijdens de looptijd. maar zijn normaliter niet talrijk.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 1	Wat is de huidige respons op telefonische interviews die u nu doet (graag in percentage van het aantal benaderde burgers)	Bij ons onbekend.
36	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / casus 1	Wat is de kwaliteit van de bestanden die u ons aanlevert? Mogen we ervanuit gaan dat ALLE aangeleverde personen voldoen aan de eisen van het onderzoek (b.v. recent contact gehad) en dat van alle personen een geldig telefoonnummer bekend is?	Ja, daar kunt u vanuit gaan.
37	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / casus 1	Begrijpen we goed dat we 20.000 records krijgen om 300 interviews te doen?	Dat klopt, het gaat om het resultaat van 300 netto enquetes uit een bundel van 20.000 records.
38	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 1/2/3	In de berekening van de totale kosten wordt geen rekening gehouden met het aantal completes omdat we de kosten per interview moeten invullen ipv het totale bedrag voor 300 interviews. Bent u zich hiervan bewust? (dit geldt ook voor casus 2 en 3)	Ja, wij ons hier van bewust.
39	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 1/2/3	Het opleveren van een excel met ruwe data vraagt om een andere investering dan een management samenvatting. Kunt u hier twee separate posten van maken?	Nee, zie antwoord vraag 23.
40	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 1/2/3	Wat bedoelt u met tarief per vraag?	Wij bedoelen hiermee: het tarief per netto beantwoorde vraag.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 1/2/3	Bedoelt u met de vaste kosten/overhead kosten de eenmalige kosten om het onderzoek op te zetten (om daarna maandelijks het onderzoek te kunnen uitvoeren). En moeten we dus bij de overige kosten er al vanuit gaan dat de meting al is opgezet?	Antwoord vraag 1: Ja, dat klopt. Antwoord vraag 2: Ja, dat klopt.
42	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 2	Op welke locatie(s) worden deze face to face interviews uitgevoerd en hoeveel dagen veldwerk verwacht u dat er nodig zijn voor het behalen van 100 face-to-face interviews? Hoe druk is/zijn de bezochte locaties? En moet het veldwerk verspreid worden over meerdere dagen?	Meestal vinden de face to face intervues plaats op het Stadhuis van gemeente Almere. Hoeveel dagen veldwerk benodigd zijn voor het behalen van 100 interviews is ons onbekend, wij zijn opdrachtgever niet uitvoerder.
43	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / Casus 3	Op welke wijze wordt de QR aan de respondenten uitgereikt?	Dit is niet voorgeschreven en kan op verschillende manieren worden verstrekt.
44	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / uurtarieven	Op regel 12 staat een "uurtarief voor een rapport". Kunt u nader toelichten wat voor rapport dit betreft (vorm, inhoud, omvang, type analyses, etc)	Is niet voorgeschreven maar het gaat vooral om de grafische weergave (kolomdiagrammen / cirkel diagrammen) van de onderzoeksresultaten.
45	Bijlage 2 Tarievenblad 29.7.2025.xlsx / uurtarieven	Op regel 10 moeten we de kosten voor een ontwikkelaar vermelden. Voor welke taken/activiteiten verwacht u een ontwikkelaar in te willen zetten?	Dat is te bepalen door aanbieder. ga uit van de volgende activiteiten van de ontwikkelaar zoals bijvoorbeeld het ontwikkelen van een script, Software & tools bouwen, opzetten en onderhouden van databases waarin onderzoeksdata wordt opgeslagen, etc.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Bijlage 3 - GIBIT- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) raamovereenkomst	In de betreffende bijlage wordt steeds gesproken over ICT Prestatie. Kunt u dit toelichten?	Daarbij wordt onder ICT Prestatie verstaan de totale leveringsomvang van te leveren producten en diensten en gebruiksrechten.
47	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken Gemeente Almere 29.7.2025.pdf / 26.4 ev	Kunt u toelichten wat u bedoelt met de ICT prestatie/presentatie in deze en opvolgende paragrafen?	Zie antwoord vraag 46.
48	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken Gemeente Almere 29.7.2025.pdf / Bijlage 3	Bijlage 3 lijkt facultatief. Kunt u aangeven of deze wel of niet (deels) wordt opgenomen in het finale contract	De verwerkersovereenkomst is verplicht voorgeschreven conform AVG wetgeving.
49	Bijlage 5 GIBIT 2023 _ Inkoopvoorwaarden.pdf / algemeen	Ook hier wordt veelvuldig gesproken over ICT prestatie. Wat bedoelt u hiermee? En welke koppelingen met jullie systemen zijn er volgens jullie nodig in het beschreven programma? Indien die er niet zijn vernemen we graag welke paragrafen daarmee niet van toepassing zijn uit deze overeenkomst!	Aankomende week zal deze vraag z.s.m. worden beantwoord.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	U heeft de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 toegevoegd. Deze zijn van toepassing op ICT-dienstverlening. Vanuit onze dienstverlening zijn we gewend te werken met 'Inkoopvoorwaarden voor het leveren van goederen/diensten'. Wilt u deze toevoegen en van toepassing verklaren?	Nee, de GIBIT-2023 is van toepassing op deze aanbesteding.
51	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	U heeft op dit moment al een referentiewaarde van 86% gedefinieerd. Het kan echter dat ten tijde van het onderzoek de kwaliteit van uw dienstverlening (bv door een IT storing bij jullie gedurende langere tijd) daar ver onder ligt en dat dus de score van de bureaus daar ver onder ligt. Hoe gaat u daarmee om?	Er vanuitgaande dat indien de deelnemende partijen hier hinder van ondervinden kan een heronderzoek uitgevoerd worden.
52	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	Bij bullet 4 wordt verwezen naar een "ingediende vergoeding". Waar in het prijzen document moeten we deze vergoeding opnemen?	Deze is niet relevant voor het prijzen document.
53	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	Waarom moet er voor deze casus een verwerkersovereenkomst getekend worden. Gaan jullie ook persoonlijke gegevens van burgers met ons delen? Deze vraag vervalt als het idd ook de bedoeling is veldwerk uit te voeren	De bedoeling is inderdaad om veldwerk uit te voeren.
54	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	Kunt u nader toelichten wat voor soort rapportage u van ons verwacht? Alleen een XLS file of ook iets anders (en zo ja wat dan)?	Alleen een teruglevering in XLS.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	Indien er ook veldwerk uitgevoerd dient te worden kunt u dan toelichten hoe u het voor zich ziet dat we binnen 14 kalenderdagen de rapportage opleveren (en dus het onderzoek opzetten, uitvoeren en rapporteren)? Daarnaast lijkt de planning in de offerte aanvraag langer --> 17/10 tm 12/11)	Alleen een teruglevering in XLS.
56	Bijlage 7 Praktijkcasus 29.7.2025.pdf / algemeen	Het is voor ons niet duidelijk welke activiteiten er voor deze casus uitgevoerd moeten worden. Is dat zowel het opzetten van het onderzoek, de uitvoering van het veldwerk en rapportage?	Ja, klopt
57	kerncompetenties	<p>de in het PvE beschreven kerncompetenties zijn geënt op kwalitatief/kwantitatief onderzoek / KTO. Kern van de gevraagde dienstverlening is outbound telefonie.</p> <p>Wij verzorgen veel outbound telefonie campagnes die voldoen aan de gestelde eisen (omzet, omvang, reports, communicatie e.a.). het zijn echter projecten waarbij wij afspraken maken, donateurschappen aangaan, abonnementen afsluiten en dergelijke. Daar zit natuurlijk ook een grote onderzoekscomponent is (behoefte-onderzoek).</p> <p>Bent u bereid dit type project gelijkwaardig te beoordelen als de sec onderzoeksprojecten?</p>	Nee, we kunnen dit niet gelijkwaardig beoordelen. De activiteiten omvat geen klanttevredenheidsonderzoek.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Offerteaanvraag	Bij punt 1.7 staat een maximumbedrag van € 650.000,- en later een maximale waarde van € 975.000,-. Hoe komt het dat er een verschil zit tussen die 2 bedragen?	De maximumwaarde van de overeenkomst is € 650.000. gecorrigeerde tekst: De geraamde totale opdrachtwaarde over genoemde contractperiode bedraagt € 650.000,- ex BTW. De overeenkomst stopt van rechtswege indien de looptijd is verstreken of de maximale waarde van €650.000,- wordt overschreden.
59	Offerteaanvraag	Op pagina 10 staat in het planningsoverzicht het indienen van de rapportage (n.a.v. de praktijkcasus ga ik vanuit) op een latere datum dan einde still stand periode en definitieve gunning. Klopt dat?	Binnen de stand-still periode zal de praktijkcasus worden uitgevoerd.
60	Offerteaanvraag - 1.7 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	Bij 1.7 wordt eerst het maximumbedrag van €650.000,- exclusief BTW genoemd en later aangegeven dat 'De overeenkomst stopt van rechtswege indien de looptijd is verstreken of de maximale waarde van €975.000,- wordt overschreden'. Kunt u aangeven wat het daadwerkelijk maximum bedrag van de aanbesteding is?	De maximumwaarde van de overeenkomst is € 650.000. gecorrigeerde tekst: De geraamde totale opdrachtwaarde over genoemde contractperiode bedraagt € 650.000,- ex BTW. De overeenkomst stopt van rechtswege indien de looptijd is verstreken of de maximale waarde van €650.000,- wordt overschreden.
61	Offerteaanvraag - 4.3.2.3 Kerncompetenties	Bij Kerncompetentie 1 staat 'Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van: telefonisch kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek* onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen'. Kunt u aangeven waar * in deze zinsnede naar verwijst?	De * heeft geen betekenis

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Offerteaanvraag - 5.2.1 Minimumeisen met betrekking tot de opdracht	<p>U geeft bij punt 2 het volgende aan: 'Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2027, kunnen de prijzen voor dienst worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering, zie omschrijving PvE artikel 11.5'.</p> <p>We merken op dat de voorlopige cijfers na ruim 2 maanden worden gepubliceerd, de definitieve cijfers na 5 maanden. De definitieve cijfers over het 4e kwartaal zijn dus pas in mei van het volgende jaar beschikbaar. Hoe moeten we hiermee omgaan gelet op punt 2? Kunt u werkwijze toelichten?</p>	<p>Citaat artikel 11.5 van PvE: Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari 2027 aangepast op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI), reeks [2021= 100], vergeleken met hetzelfde 4e kwartaal in het voorgaande jaar. Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100   CBS. U dient de indexering als volgt te bepalen voor de indexering van de tarieven per 1 januari 2027 dient u de indexering te nemen van het 3e kwartaal van het afgelopen jaar (in 1e instantie 3e kwartaal 2026).</p>
63	Offerteaanvraag – 6 Checklist	<p>Op checklist staat bewijsmiddel certificaat ISO 26000. We merken op dat ISO 26000 richtlijnen biedt in plaats van eisen en daarom niet kan worden gecertificeerd, in tegenstelling tot andere bekende ISO-normen. Hiervan kan dus geen certificaat worden verstrekt.</p>	<p>Eis ISO 26000 komt te vervallen en is niet meer van toepassing.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Offerteaanvraag – 6 Checklist - bewijsmiddelen	ISO 14001 wordt hier genoemd als vereist bewijsstuk maar in onderhavige aanbesteding komen we nergens milieu of onderdelen die hiermee te maken hebben tegen. We vragen ons af of ISO 14001 zodoende wel relevant / proportioneel is voor deze aanbesteding.	ISO 14001 of gelijkwaardig is van toepassing.
65	Offerteaanvraag – Bijlage technische bekwaamheid	De Bijlage Technische bekwaamheid is opgenomen in Offerteaanvraag. Kunt u deze sepeeraat als bijlage aanleveren zodat wij deze kunnen gebruiken/invullen?	Ja, Dit zullen we als in Word doc.bestand verstrekken. Zie ook antwoord vraag 65
66	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 1.7	U geeft aan dat de maximale waarde van 975.000 euro niet mag worden overschreven. Hoe verhoudt dit zich tot de eerder genoemde 650.000 euro?	De maximumwaarde van de overeenkomst is € 650.000. gecorrigeerde tekst: De geraamde totale opdrachtwaarde over genoemde contractperiode bedraagt € 650.000,- ex BTW. De overeenkomst stopt van rechtswege indien de looptijd is verstreken of de maximale waarde van €650.000,- wordt overschreden.
67	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 1.7	U geeft aan dat de totale waarde voor 4 jaar 650.000 euro ex. BTW is. Wat valt er binnen deze 650.000 euro qua aantal telefonische interviews (18.000 x 4 = 72.000?), aantal adhoc onderzoeken (4x10=40?) en aantal & type rapportages (naast de excel bestanden)?	De gevraagde dienstverlening (opdracht) valt binnen dit pakket.
68	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 2.8	Wilt u dat we in onze rapportages ook vergelijkingen met het verleden maken. Zo ja op welke wijze gaat u deze informatie aan ons aanleveren?	Nee, dat wordt niet gevraagd.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 2.8	er wordt hier gesproken over frequente maandelijkse dashboards en kwartaalrapportages. Vallen deze binnen de scope van deze tender. Zo ja kunt u dan in meer detail uitleggen wat er van ons verwacht wordt ten aanzien van zowel het dashboard en de kwartaalrapportage en welke wensen en eisen u t.av. beide rapportage soorten heeft.	Het betreft Management Summary achtige rapportages in PDF waarbij de onderzoeksresultaten visueel worden gepresenteerd in (cirkel / kolom )diagrammen etc
70	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 2.8	Wat wordt er bedoeld met 100 enquetes? Waarin verschillen deze enquetes van elkaar?	Het betreft een aggregaat van 100 enquête per jaar.
71	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 2.9	Naar welke eisen en doelstellingen verwijst u hier? Kunt u die volledigheidshalve nog duidelijk onder elkaar zetten in de Nvl?	Dit zijn de eisen zoals benoemd in bijbehorende PvE. Onderstaande aanvulling is hierbij van toepassing: Het Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van deze aanbestedingsdocumenten. Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zonder voorbehoud aan alle eisen en voorwaarden uit het PvE te voldoen.
72	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 4.3.2.2	bent u ermee akkoord dat we Ecovadis gebruiken als alternatief voor ISO 26000 en ISO 14001 (waarvoor we een bronzen certificate hebben)?	Eis ISO 26000 komt te vervallen en is niet meer van toepassing. Wij zien het Ecovadis certificaat indien het niveau minimaal brons is als minimaal gelijkwaardig aan het ISO14001 certificaat.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 6 checklist	Er wordt hier verwezen naar een bijlage "technische bekwaamheid". Kunt u dit document in bewerkbare vorm aanleveren. Het zit nu in het pdf bestand "Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf" welke wij niet kunnen bewerken	Ja, Dit zullen we als in Word doc.bestand aanverstrekken. Zie ook antwoord vraag 65.
74	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 6 checklist/ "na gunning"	Na gunning dienen er een aantal Iso documenten aangeleverd te worden. Deze lijst (nummer 4-8 uit de tabel) wijkt echter af van de lijst bij 4.3.2.2. (14001 is nieuw en 27002 ontbreekt) Welke Iso documenten moeten we aanhouden?	U dient ISO 14001 en 27001 aan te houden of minimaal gelijkwaardig.
75	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / 6 checklist/p24/ eerste tabel	Er wordt in de tabel bij regel 4 verwezen naar paragraaf 5.3.2. maar die bestaat niet. Wij nemen aan dat u hier de 3 gunningswensen bedoelt uit 5.4.1	Dat is correct, het betreft paragraaf/ artikel 5.4.1 Subgunningscriterium kwaliteit.
76	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / BIJLAGE TECHNISCHE BEKWAAMHEID	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "6. data"; wat wilt u daar mbt het referentieproject terugzien? En er staat "8. Optioneel: beschrijving van de kwaliteitsborging". Hoeft dit dus niet verplicht beschreven te worden?	Met betrekking tot de bijlage Technische bekwaamheid geldt dat punt 6 (Data) en punt 8 (Optioneel: beschrijving van de kwaliteitsborging) niet van toepassing zijn. De bijlage is bedoeld om door de inschrijver te worden gebruikt voor het indienen van de verschillende referenties. Wij verzoeken u er zorg voor te dragen dat bij iedere referentie duidelijk het betreffende kerncompetentienummer wordt aangegeven.
77	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / Gunningswens 3 (p23)	Wat/wie bedoelt u met het enquête team?	Het team van inschrijver die de enquête uitvoert

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78	Offerteaanvraag - KTO 29.7.2025.pdf / overgang tussen 2.10 en 3.3.1	Er lijken hoofdstukken te ontbreken (bv 3.1 en 3.2) want we gaan van 2.10 naar 3.3.1. Kunt u aangeven er inderdaad informatie ontbreekt (en deze informatie dan alsnog nog toevoegen) of bevestigen dat de huidige overgang tussen 2.10 en 3.3.1 correct is?	De nummering verloopt incorrect, maar er ontbreekt geen informatie.
79	Offerteaanvraag – par. 1.2 en 1.7	Is de gemeente bereid een overgangsperiode in te bouwen indien start uitvoering per 1 januari 2026 wordt verlangd, gezien personele opschaling en voorbereidingstijd?	Nee, dit is niet mogelijk.
80	Offerteaanvraag – par. 1.2 en 1.7	Indien de start 1 januari/februari 2026 betreft: verwacht de gemeente dat de eerste metingen direct in deze periode starten, of pas na afronding van de huidige cyclus (bijv. na 1 juli 2026)?	Ja, directe start
81	Offerteaanvraag – par. 1.2 en 1.7	Kunt u bevestigen wat de daadwerkelijke startdatum van de nieuwe overeenkomst is (1 december 2025 of 1 februari 2026) en of dit tevens het startmoment is voor de uitvoering van de continue onderzoeken?	aanvang overeenkomst is 1 februari 2026
82	Offerteaanvraag – par. 1.3 (scopeomschrijving)	Staat de gemeente open voor toepassing van mixed-mode methoden bij de continue onderzoeken, mits dit geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid en consistentie van de resultaten?	Nee, de gemeente staat hier niet voor open.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Offerteaanvraag – par. 1.3 (scopeomschrijving)	In hoeverre is er ruimte om, bij behoud van uniformiteit en vergelijkbaarheid, aanvullende methoden of vragenlijsten in te zetten?	Die ruimte is er niet.
84	Offerteaanvraag – par. 1.3 (scopeomschrijving)	Geldt de vaste door de gemeente opgestelde vragenlijst voor alle onderzoeken of uitsluitend voor de continue onderzoeken?	Voor de continue onderzoeken.
85	Offerteaanvraag, 4.3.2.3 Kerncompetenties	U geeft bij kerncompetentie 5 aan dat 'Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met de uitvoering van opdrachten met betrekking tot de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoeken waarbij de KTO onderzoeken zijn uitgevoerd op het gebied van telefonische enquêtes en Mixed-mode onder andere in hoofdzaak de uitvoering van een telefonische enquête met een minimum (cumulatieve) contractwaarde van €85.000'. We nemen aan dat contractwaarde gaat per opdracht. Is deze aanname juist?	Het gaat om cumulatieve opdrachten op het gebied van telefonische enquêtes en Mixed-mode enquête.