

3^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 3^e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoek gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.04.04/19092025.

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.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 3^{de} 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 vierde Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is 19 september 2025 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 2 Tarievenblad / Nvl vragen 22-32	Omdat er nog steeds onduidelijkheid bestaat over de berekeningswijze van vaste kosten, variabele kosten en tarief per vraag, kunt u een rekenvoorbeeld geven (bijv. voor casus 1 met 300 netto interviews en 20.000 records) zodat alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten hanteren?	Een rekenvoorbeeld van de vaste kosten kan niet worden verstrekt. De vaste kosten (overhead) hebben betrekking op algemene kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een onderzoek, zoals kantoor- en organisatiekosten. De aanbestedende dienst kan en zal niet inschatten op welke wijze deze kosten door inschrijvers worden opgebouwd. Het doel van de gevraagde tarieven in casus 1, 2 en 3 is om inzicht te verkrijgen in de kostenopbouw. Het tarief per enquête of interview wordt daarbij geïnterpreteerd als het gemiddelde bedrag dat benodigd is voor de uitvoering van één enquête of interview. De vaste kosten en overheadkosten worden door de inschrijvers zelfstandig meegenomen in de opbouw van hun tarieven. Wij vragen slechts inzicht in deze tarieven.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Bijlage 3 Raamovereenkomst / Bijlage 5 GIBIT / Nvl vraag 49 en 2e Nvl vraag 6	U geeft aan dat er nu geen koppelingen zijn, maar dat dit in de toekomst kan wijzigen. Kunt u aangeven met welke systemen (bijv. CRM, BI-dashboard) koppelingen het meest voor de hand liggen?	Dit is/zijn BI koppeling(en).
3	Bijlage 7 Praktijkcasus	Gezien de omvang (17.000–20.000 records) en de termijn van 14 kalenderdagen, is er ruimte voor een langere doorlooptijd om het onderzoek zorgvuldig op te zetten en af te ronden?	Het gaat niet om het per se (op) bellen van 17K-20K aan records; de totale populatie bestaat uit 17K-20K aan records waaruit een netto 300 steekproef dient te worden gebeld / bereikt Bandbreedte van N=70 tot N=300 per maand.
4	Checklist / Offerteaanvraag §4.3.2.2 / Nvl vraag 63–74	Kunt u de definitieve set verplichte certificeringen bevestigen (bijv. ISO 9001, ISO 14001 of Ecovadis 7 brons, ISO 20252, ISO 27001), zodat er geen tegenstrijdigheden meer zijn tussen PvE, checklist en Nvl?	De certificeringen zoals benoemd in artikel 4.3.2.2 zijn van toepassing en norm ISO 14001 gelijkwaardigheid Ecovadis 7 brons (zie ook 1e Nvl d.d. 5.9.2025 specifiek aangegeven gelijkwaardigheid Ecovadis 7 brons) ISO26000 is uitgesloten zoals tevens benoemd in artikel 63 van de 1e Nvl d.d. 5.9.2025.
5	Nvl 1 - vraag 33 & Tarievenblad	Gegeven uw antwoord op vraag 33 kunnen wij er dan vanuit gaan dat we bij casus 2 nog steeds moeten uitgaan van face-to-face benadering? Klopt dat?	Ja dat klopt. U kunt voor casus 2 uitgaan van een ad hoc & face to face onderzoek.
6	Nvl 1 - Vraag nr 85 & Tarievenblad	Begrijpen wij goed dat de cumulatieve opdrachten wel uitgevoerd moeten zijn voor één opdrachtgever?	Dit mogen ook meerdere opdrachtgevers zijn.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Nvl 1 - Vraag nr. 23 en 39 & Tarievenblad	Gegeven uw antwoord op deze vraag. Hoe wilt u dat wij deze regel dan invullen. We nemen aan dat we geen regels leeg mogen laten. Moeten wij hier op deze regel dan gemiddelde van beide nemen? En hoe wilt u hier in praktijk later dan mee werken en ook gaan afrekenen?	n de praktijk zullen nadere opdrachten worden uitgevraagd. De inschrijver dient hierbij de in het tarievenblad opgegeven tarieven als uitgangspunt te hanteren. De tarieven die in de opbouw van de offerte voor de nadere opdracht worden toegepast, moeten volledig herleidbaar zijn tot de opgegeven tarieven in het tarievenblad, conform het Programma van Eisen.
8	Nvl 1 - Vraag nr. 26 en 27 & Tarievenblad	U geeft bij beide vragen (26 en 27) hetzelfde antwoord, te weten 'Dit betreft de vaste kosten die minimaal noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Klopt dat?	Herzien antwoord Vraag 27 (NVI 1, 5-9-2025): Onder voorbereidingskosten (variabele kosten) in het tarievenblad worden kosten verstaan die per casus verschillen en afhankelijk zijn van de omvang en aard van de opdracht. Voorbeelden hiervan zijn: -Tijd van onderzoekers voor het opstellen van een vragenlijst per casus. -Programmeer- en testwerk voor online enquêtes of interviewsoftware. -Selectie en benadering van respondenten (inclusief incentives en uitnodigingen). -Opstartkosten voor het opschonen en inladen van databestanden (bijv. de 20.000 records uit het voorbeeld).
9	Nvl 1 - vraag nr. 27 & Tarievenblad	U geeft in Tarievenblad blad bij alle casussen (op regel 4) aan dat het bij voorbereidingskosten steeds gaat om variabele kosten. In uw antwoord op vraag 27 zegt u 'Dit betreft de vaste kosten die minimaal noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht.' Kunt u aangeven hoe wij dit moeten interpreteren?	Zie antwoord vraag 8.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Nvl 1 - vraag nr. 40 & Prijzenblad	Kunt u bij iedere casus een concreet aantal vragen noemen en geen range van 10-15. Dit maakt het beantwoorden van regel 6 en 7 bij iedere casus vergelijkbaarder (en eventueel ook later het afrekenen conform Prijzenblad)?	De range aan 10-15 vragen is sprake van omdat het al / niet stellen van sommige vragen afhangt van de antwoorden op de vragen daarvóór, vandaar 10-15 vragen; er kan daardoor niet met zekerheid gesteld worden hoeveel van deze 10-15 vragen uiteindelijk concreet aan de orden zijn per respondent.
11	Offerteaanvraag §1.7 / PvE §1.3	Kunt u bevestigen dat het maximale budget uitsluitend € 650.000 ex. BTW bedraagt, en dat de eerdere vermelding van € 975.000 definitief vervallen is?	Wij bevestigen het maximale budget is € 650.000,- excl. BTW. De eerdere vermelding van € 975.000 is definitief vervallen.
12	Offerteaanvraag §4.3.2.2 / Checklist certificeringen	Kunt u bevestigen dat, indien de beoordeling voor een Ecovadis-certificaat (≥ brons) nog loopt ten tijde van de contractondertekening, een bewijs van lopende beoordeling ("confirmation of submission") tijdelijk volstaat totdat de definitieve score is afgegeven?	Ja, indien de definitieve beoordeling van Ecovadis nog niet beschikbaar is ten tijde van de contractondertekening, volstaat een bewijs van lopende beoordeling ("confirmation of submission") tijdelijk als geldig bewijs. De definitieve Ecovadis-score dient vervolgens, zodra beschikbaar, alsnog aan de aanbestedende dienst te worden overgelegd. Indien de definitieve Ecovadis-score lager uitvalt dan het gevraagde minimum (≥ brons) of het certificaat niet wordt behaald, voldoet de inschrijver niet aan de gestelde eis. In dat geval kan dit gevolgen hebben voor de rechtsgeldigheid van de overeenkomst, waaronder beëindiging of ontbinding.
13	Offerteaanvraag §4.3.2.2 / Nvl vraag 72	Wordt een Ecovadis-certificaat op bronsniveau volledig gelijkwaardig beoordeeld aan ISO 14001?	Dit wordt als gelijkwaardig beoordeeld.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Offerteaanvraag §5.3 / Bijlage 7	Kunt u bevestigen dat de praktijkcasus uitsluitend door de nummers 1 en 2 in de eindranking wordt uitgevoerd, en dat dit vóór definitieve gunning plaatsvindt?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
15	PvE §1.3 / Nvl vraag 18	Hoeveel ad-hoc onderzoeken (naast de circa 100 maandelijkse deelmetingen) vallen concreet binnen dit budget, en wat is de gemiddelde steekproefomvang van deze ad-hoc onderzoeken?	Dit varieert maar is door de bank genomen 3-5 stuks per jaar. Steekproefomvang hierbij is zeer wisselend en afhankelijk van het onderzoek / doel.
16	PvE §2.3 / Nvl vraag 19	De eis om binnen 1 uur te reageren op een contactpoging is strikt. Kunt u bevestigen of er in uitzonderlijke situaties (bijv. bij overleg of externe afspraken) een ruimer venster (bijv. 2 uur) kan worden gehanteerd zonder contractuele gevolgen?	Ja, in uitzonderlijke situaties is het mogelijk te reageren in een ruimer venster. Het kan immers wel contractuele gevolgen hebben indien er naar mening van opdrachtgever misbruik van wordt gemaakt.
17	PvE §9.6	Klachten dienen binnen 5 werkdagen te zijn afgehandeld. Geldt dit ook voor complexe klachten die afhankelijk zijn van externe verificatie, of kan de termijn in die gevallen in overleg worden verlengd?	Nee, de termijn wordt in geen geval verlengd.