

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
1.	Document Opdrachtbeschrijving	Wordt er gedurende de opdracht uitsluitend één nulmeting uitgevoerd aan het begin van de looptijd, of verwacht de KB bij eventuele contractverlengingen aanvullende nul-, tussen- of balansmetingen?	Het is op dit moment inderdaad de bedoeling dat er één nulmeting (bij de start van de Overeenkomst) wordt uitgevoerd. De impactmetingen die daarna gedurende looptijd van de Raamovereenkomst worden uitgevoerd zijn er op gericht om de gerealiseerde impact (mede op basis van de nulmeting) vast te stellen. Deze impactmetingen zou u dus ook kunnen zien als tussenmetingen.
2.	Document Opdrachtbeschrijving	De aanbestedingsstukken beschrijven een nulmeting en vervolgens tweejaarlijkse metingen onder zowel eindgebruikers als het bibliotheeknetwerk. Kunt u aangeven hoeveel metingen de KB over de volledige looptijd verwacht (initieel twee jaar, met twee mogelijke verlengingen van telkens twee jaar)?	Dit is omschreven in het overzicht op pagina 14 van het Beschrijvend document.
3.	Document Opdrachtbeschrijving	In hoeverre ondersteunt de KB (of het netwerk) de opdrachtnemer bij het werven van respondenten voor kwantitatieve en kwalitatieve dataverzameling, bijvoorbeeld via uitnodigingen, mailinglijsten of toegang tot gebruikersgroepen?	Voor werving uit de doelgroep eindgebruikers verwachten we dat de opdrachtnemer de werving oppakt. Het gaat dan om een NL representatieve steekproef zoals beschreven in beschrijvend document. Voor de meting binnen het bibliotheeknetwerk zal de KB ondersteunen bij de werving en communicatie. De precieze werkwijze zal nader afgestemd worden.
4.	Document Opdrachtbeschrijving	Kunt u aangeven wat de geschatte omvang is van (a) het totale aantal eindgebruikers dat onder de WaU-trajecten valt, en (b) het aantal KB-medewerkers en netwerkpartners dat naar verwachting bij de impactmeting betrokken moet worden?	A. Qua eindgebruikers gaat het om een NL representatieve steekproef onder alle Nederlanders. B. Bij de KB werken circa 600 medewerkers, maar niet iedereen zal relevant zijn voor de te meten effecten. Voor de openbare bibliotheken zijn er circa 130 organisaties en er zijn 9 POI's. Hoeveel van deze mensen ook echt benaderd moeten worden verschilt per effect en impactmeting en zal later bepaald moeten worden.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
5.	Document Opdrachtbeschrijving	In onze ervaring is een Theory of Change een dynamisch instrument: zowel de veronderstelde causale stappen als de onderliggende aannames kunnen in de tijd verschuiven. Kunt u toelichten in hoeverre de ToC, zoals eerder opgesteld, dient als een vaststaand monitoringsraamwerk, en in hoeverre er ruimte is om deze ToC als vertrekpunt te nemen maar niet als strikt kader? En in welke mate staat de KB open voor methodische alternatieven of aanvullingen binnen deze interpretatieve en flexibele benadering?	De Theory of Change zoals deze op dit moment gedeeld is geldt als uitgangspunt voor alle Inschrijvers. De KB onderschrijft de stelling van gegadigde dat een Theory of Change een dynamisch instrument is. Dit betekent dat de Theory of Change gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inderdaad kan wijzigingen. Eventuele wijzigingen (tevens gericht op de impact voor de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden) zullen besproken worden tussen Partijen.
6.	Document Opdrachtbeschrijving	Zijn de Theory of Change en het meetplan zodanig opgesteld dat zij volledig zelfstandig door elke opdrachtnemer kunnen worden toegepast, of zijn er onderdelen waarvoor de KB aanvullende toelichting of nadere afstemming noodzakelijk acht?	Inschrijver moet er rekening mee houden dat er bij onderdelen van het meetplan afstemming met de KB vereist is, bijvoorbeeld gericht op de data die op dit moment al bij de KB beschikbaar is. Partijen zullen dit na gunning van de Opdracht gezamenlijk doorspreken.
7.	Beschrijvend Document Impactonderzoek WaU - G1.2 (p.25)	U geeft het volgende aan: 'Uw voorbeeld rapportage dient geanonimiseerd te zijn' Hoe ziet OG dit voor zich?	Het anonimiseren is gericht op eventuele klantgegevens die binnen uw voorbeeld rapportage verwerkt zijn. Echter, als het voor uw opdrachtgever akkoord is om deze data aan de KB te verstrekken, dan hoeft het rapport niet anoniem ingediend te worden. Voor de volledigheid; het anonimiseren is dus niet gericht op de naam/organisatie van de Inschrijver.
8.	Doel opdracht	Wat is het voornaamste doel van de impactmeting? Hoe is de verhouding tussen verantwoord van de besteding van de WaU subsidies en leren en verbeteren van de uitvoering hiervan?	Het doel is inderdaad tweeledig; het vaststellen van de gerealiseerde impact en daarop kunnen acteren en het verantwoord van de verkregen subsidie.
9.	Eisen ministerie	Zijn er vanuit het ministerie specifieke eisen of indicatoren waaraan de op te leveren data moet voldoen? En zo ja, welke zijn dit?	Nee, deze zijn niet van toepassing.
10.	Specifieke vragen	Zijn er momenteel concrete vragen of onzekerheden binnen de KB waarop men via de impactmeting een antwoord hoopt te krijgen?	Er zijn geen andere concrete vragen anders dan dat we willen meten welke impact er gerealiseerd wordt. Zie

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
			hiervoor de documentatie zoals meegestuurd bij de Aanbestedingsstukken (onder andere het meetplan).
11.	Rapportages doelgroep	<p>Voor wie zijn de uiteindelijke rapportages bedoeld? En worden deze rapportages (gedeeltelijk) publiek gemaakt?</p> <p>Indien dit nog niet geheel is vastgesteld: verwacht de KB dat de inschrijver hierin meedenkt over vorm en doelgroep?</p>	<p>De rapportages zijn primair bedoeld voor de KB (en het netwerk). De rapportages zijn daarnaast bedoeld ter verantwoording van de ontvangen subsidie (Ministerie van OC&W).</p> <p>Het is inderdaad mogelijk dat de KB rapportages (gedeeltelijk) publiek wil maken. Dit zal de KB tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst nader bepalen.</p> <p>De KB verwacht inderdaad van Opdrachtnemer dat deze meedenkt over de vorm en inhoud van rapportages.</p>
12.	Bestaande meetinstrumenten	<p>In hoeverre zijn bestaande meetinstrumenten binnen het OB-netwerk beschikbaar voor deze impactmeting en in welke mate wordt verwacht dat hiermee gewerkt wordt?</p> <p>Indien relevant op basis van bovenstaand antwoord: wat zijn de belangrijkste meetinstrumenten voor deze opdracht die binnen het OB netwerk worden gebruikt?</p>	<p>Wij hebben landelijke meetinstrumenten voor het bibliotheeknetwerk, zoals de Bibliotheekmonitor. De resultaten van bestaande metingen kunnen eventueel gebruikt worden om effecten te onderbouwen. Maar deze instrumenten worden niet gebruikt om de impactmetingen uit deze aanbesteding uit te zetten (dus voor de effecten waar nog geen bewijs voor is). Voor nieuwe vragenlijsten of andere metingen is de opdrachtnemer zelf verantwoordelijk.</p>
13.	Doorontwikkeling meetinstrumenten	<p>Hoeveel ruimte is er om af te wijken van vastgestelde meetinstrumenten naarmate het traject vordert? (Bijvoorbeeld wanneer technologische ontwikkelingen (zoals AI-toepassingen) nieuwe mogelijkheden bieden.)</p>	<p>Dit kan besproken worden tussen Partijen. Wijzigingen mogen alleen doorgevoerd worden na nadrukkelijke schriftelijke toestemming van de KB.</p>
14.	Voorlopers	<p>Zijn er voorbeelden van bibliotheken of vergelijkbare organisaties die vooroplopen in het verbeteren van hun dienstverlening, en die als inspiratie kunnen dienen binnen dit traject?</p>	<p>Het gaat in deze om het uitvoeren van de impactmetingen op basis van het meetplan zoals bijgevoegd bij de Aanbestedingsstukken. Het noemen</p>

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
			van dergelijke voorbeelden is daarbij gelet op de scope van de aanbesteding niet relevant.
15.	Bereiken eindgebruikers	Kunnen jullie toelichten hoe goed eindgebruikers momenteel in beeld zijn? En valt het binnen de opdracht om geschikte manieren of kanalen te ontwikkelen om met hen in contact te komen?	Er worden incidenteel verschillende onderzoeken uitgevoerd naar het gebruik van de bibliotheek. Vaak zijn dit panelonderzoeken onder een Nederlands representatieve steekproef. Zie bijvoorbeeld https://www.bibliotheeknetwerk.nl/nieuws/wat-verwachten-mensen-van-de-bibliotheek-ontdek-het-in-twee-nieuwe-onderzoeken en https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/leesonderzoek . De verwachting is dat Opdrachtnemer voor het onderzoek onder eindgebruikers zelf beschikt over (of samenwerking met partners opzoekt voor) de middelen om deze doelgroep te benaderen en ondervragen.
16.	Data toegang	Zijn er beperkingen met betrekking tot toegang tot logdata of andere digitale gegevens, bijvoorbeeld vanwege privacy- of beveiligingsvoorschriften?	Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat er inderdaad beperkingen kunnen zijn omtrent de toegang tot logdata of andere digitale gegevens. Deze kunnen op dit moment nog niet kenbaar gemaakt worden omdat nog niet vastgesteld is welke logdata en andere digitale gegevens verwerkt gaan worden voor het onderzoek. Dit zal verder besproken worden na gunning van de Opdracht. De Opdrachtnemer moet de dienstverlening altijd in overeenstemming met het Programma van Eisen uit te voeren.
17.	Tijdsinzet netwerk	Met hoeveel tijdsinzet van KB-medewerkers en netwerkpartners rekent de KB voor co-creatie van de methodiek?	Vanuit de KB zijn er een aantal vaste contactpersonen. De tijdsinvestering zal daarbij per periode wisselen voor deze betrokkenen. Het is aan Inschrijver om een voorstel te doen met betrekking tot de wijze waarop co-creatie vormgegeven kan worden. Wij willen daarbij ook horen wat er vanuit de KB nodig is om dit mogelijk te maken.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
18.	Meetinstrumenten en platforms	<p>Werkt de KB met vaste of voorkeursleveranciers voor onderzoeksmethoden?</p> <p>(Bijvoorbeeld platforms voor het versturen van vragenlijsten of digitale tools voor dataverzameling.)</p>	<p>De KB werkt met een aantal vaste partners rondom verschillende typen onderzoek, maar die vallen buiten de scope van deze aanbesteding. We hebben geen eisen over specifieke platforms, tools of techniek. Wel gelden de wensen en eisen uit het Beschrijvend document en PvE voor de platforms, tools of technieken waar Opdrachtnemer voorstelt mee te gaan werken.</p>
19.	Verwerkersovereenkomst	<p>Wilt u bevestigen dat de opdrachtnemer in deze onderzoeksopdracht kwalificeert als (zelfstandig) verwerkingsverantwoordelijke in plaats van verwerker, en dat de verplichting tot het sluiten van de Verwerkersovereenkomst vervalt ten gunste van passende afspraken tussen verwerkingsverantwoordelijken (bijv. een gegevensdelings-/datadelingsovereenkomst)?</p>	<p>Als er inderdaad juridisch geen sprake is van een verwerkersrelatie, zal de verwerkersovereenkomst komen te vervallen. Partijen zullen dit na gunning nader afstemmen. Als Opdrachtnemer wél aan te merken is als ‘verwerker’ wordt de Verwerkersovereenkomst tussen Partijen afgesloten.</p>
20.	Beschikbare contactgegevens doelgroepen	<p>De KB/nationale bibliotheek geeft aan dat één van de rollen die zij heeft die van leverancier is van data ten behoeve van het onderzoek. Onder G1.1 voorstel aanpak voor de uitvoering stelt u de vraag op welke wijze inschrijver de doelgroepen gaat vinden en benaderen. Kunt u per doelgroep aangeven welke contactgegevens KB kan leveren, en waar inschrijver over kan beschikken, om deze te benaderen (bijv. e-mailadressen van bibliotheekmedewerkers en/of van eindgebruikers binnen het netwerk van openbare bibliotheken).</p>	<p>Voor werving uit de doelgroep eindgebruikers verwachten we dat de opdrachtnemer de werving oppakt. Het gaat om dan een NL representatieve steekproef zoals beschreven in beschrijvend document.</p> <p>Voor de meting binnen het bibliotheeknetwerk zal de KB ondersteunen bij de werving en communicatie. De precieze werkwijze zal nader afgestemd worden.</p>
21.	Theory of Change	<p>1. Pagina 11 - beschrijvend document</p> <p>De KB/nationale bibliotheek geeft aan de opdrachtnemer er rekening mee moet houden dat de Theory of Change en het meetplan een dynamisch karakter hebben. De KB geeft aan dat eventuele wijziging van de Theory of Change of het meetplan kan leiden tot minder/meerwerk. Omvat dit meerwerk ook het adviseren over en het doorvoeren van mogelijke wijzigingen van de Theory of Change?</p>	<p>Hier kunnen afspraken over gemaakt worden. De KB verwacht in de basis een proactieve houding van de Opdrachtnemer met betrekking tot adviezen gericht op verbetering / aanpassing van de Theory of Change of het meetplan (zonder meerkosten). Als er omvangrijkere werkzaamheden nodig zijn met betrekking tot aanpassing van deze documenten, dan moet hiervoor eerst een Nadere opdracht worden verstrekt aan de Opdrachtnemer of een andere partij. De KB biedt met betrekking tot deze Nadere opdrachten geen garanties.</p>

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
22.	Aansprakelijkheid	Kunt u akkoord gaan met een maximale aansprakelijkheid gelijk aan de opdrachtwaarde?	Nee, dat is niet akkoord.
23.	Oprichtomschrijving, paragraaf 2.3.2	De term impactmeting kent een brede interpretatie, van evaluerend onderzoek tot nul- en vervolgmetingen op kpi's. Uw vraag lijkt primair op het tweede geënt, maar we zien ook aanknopingspunten voor meer evaluerende methoden. Wij hebben ervaringen met allerlei soorten impact- en evaluatieonderzoek. Kunt u aangeven welke definitie de KB hanteert, zodat wij kunnen beoordelen welke referentieopdrachten onder de kerncompetenties vallen?	De behoefte van de KB is gericht op nul- en vervolgmetingen (waarbij de gerealiseerde impact wordt vastgesteld). U moet binnen uw referentie dus aantonen dat er inzicht geboden is in de behaalde effecten.
24.	Geschiktheidseisen, p. 21	Inschrijvers dienen te beschikken over ISO 9001 én ISO 27001 (of gelijkwaardig). Wij maar constateren dat om 9001 nog maar zeer zelden wordt gevraagd. Om 27001 des te meer. Kunt u toelichten waarom beide standaarden vereist zijn voor deze opdracht?	Wanneer u niet beschikt over een ISO 9001 certificaat, kunt u volstaan met een vormvrije toelichting met betrekking tot de maatregelen die u heeft genomen op het gebied van kwaliteitsmanagement (in overeenstemming met ISO 9001). Het gaat in deze dus niet specifiek om een certificaat.
25.	Gunningscriteria, p. 24	Het meetplan benoemt doelgroepen met lage digitale vaardigheden of beperkte toegang tot digitale middelen. Hoe ziet de KB de borging van inclusiviteit binnen de dataverzameling? En: zijn er specifieke richtlijnen of verwachtingen voor het bereiken van deze doelgroepen?	Dit is juist een vraag die de KB beantwoord wil zien door de Opdrachtnemer. De doelgroepen die vraagsteller benoemt zijn mogelijk beperkt vertegenwoordigd of lastiger te bereiken. Wij horen graag van Inschrijver op welke wijze hiermee omgegaan zou worden.
26.	Gunningscriteria, p. 24	Het meetplan benoemt doelgroepen met lage digitale vaardigheden of beperkte toegang tot digitale middelen. Uit ervaring weten we dat kwantitatieve en digitale metingen voor deze doelgroepen een zeer lage (vaak niet-representatieve) respons oplevert, simpelweg omdat de doelgroep er niet mee uit de voeten kan. Bovendien zien wij vaak dat de werkelijke ervaring van mensen niet goed in kwantitatieve kpi's te vatten is. Of dat wijzigingen/verbeteringen (onverwachte) bijeffecten hebben, die het kwantitatieve resultaat beïnvloeden. Om een echt goede	De KB staat hiervoor open en dit kan na gunning van de opdracht worden besproken. Voor uw Inschrijving dient u uit te gaan van de documentatie zoals deze door de KB verstrekt is.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		<p>impactmeting te doen, is er in onze ervaring een grote kwalitatieve component nodig.</p> <p>In hoeverre staat u open voor kwalitatieve onderzoeksmethoden om deze impactmeting uit te voeren?</p>	
27.	Gunningscriteria, p. 24	<p>U geeft aan dat de onderzoeksmethodiek idealiter in co-creatie wordt vastgesteld. U vraagt hoeveel ruimte wij hiervoor zien en hoe we dat zouden willen aanpakken. In elk geval gaan wij graag met u het gesprek aan; co-creatie is een zeer veelvoorkomende werkwijze in onze onderzoekspraktijk (zowel met opdrachtgevers als met respondenten). Maar co-creatie kan heel veel verschillende invullingen krijgen. We kunnen onze aanpak beter richten als u wat meer kunt uitwiden over uw behoeften. Kunt u toelichten welke rol de KB daarin idealiter voor zichzelf ziet, en welke mate van gezamenlijke besluitvorming u voor ogen heeft?</p>	<p>Dit is juist een vraag die de KB beantwoord wil zien door de Opdrachtnemer. Zie daarnaast het antwoord op vraag 17.</p>
28.	Gunningscriteria, p. 24	<p>In onze ervaring kun je impact op sommige terreinen niet alleen kwantitatief meten met nul- en vervolgmetingen, maar zijn aanvullend ook andere methoden waardevol. Beschouwt de KB bijvoorbeeld usability-onderzoek (denk aan gebruikerstesten, interactie-observaties) als mogelijke methoden binnen het impactonderzoek, mits deze bijdragen aan het meten van beoogde effecten?</p>	<p>Dit kan eventueel besproken worden na gunning van de Opdracht. Voor uw Inschrijving dient u uit te gaan van de documentatie zoals deze door de KB verstrekt is.</p>
29.	Planning, paragraaf 3.1, pagina 16	<p>In uw planning voorziet u dat u de Nota van Inlichtingen zult versturen op 19 december. Dat is de laatste werkdag voor de kerstperiode, waarin de bezetting bij veel bureaus veel lager is. De sluitingsdatum voor de tweede vragenronde is 7 januari; voor veel mensen is dat dus de facto 3 werkdagen later (de tussenliggende 2 weken is immers een vakantieperiode). Daarmee is enerzijds de tijd om de Nvl goed te interpreteren en nieuwe vragen te formuleren en/of de tijd om een goede aanbieding te maken aanzienlijk korter dan die op het eerste oog lijkt. Is de KB met het oog op de kerstperiode bereid om de</p>	<p>De KB heeft deze Nota van Inlichtingen eerder dan gepland gepubliceerd. De planning wordt zodoende niet aangepast.</p>

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		planning voor het indienen van vragen of zelfs inschrijving te heroverwegen, gezien de beperkte beschikbaarheid in deze periode?	
30.	Programma van Eisen, blz. 11	E42. U geeft aan alle rapportages in huisstijl van Opdrachtgever te wensen. Uit ervaring weten we dat dit beperkingen kan geven in het rapporteren (vertraging door omzetting, niet alle figuren of programma's waar wij mee werken beschikbaar etc.). Daarnaast vragen wij ons af of dit passend is aangezien u een onafhankelijk bureau vraagt om impactmetingen te verzorgen. Kunt u iets meer toelichting geven bij deze wens?	Naar het idee van de KB is bij deze eis opgenomen dat rapportages in de huisstijl van <u>Opdrachtnemer</u> opgesteld moeten worden.
31.	5.1 Gunningscriterium, blz. 25	Opdrachtgever wil graag zoveel mogelijk ontzorgd worden en tegelijkertijd graag in co-creatie werken. Welke tijd en ruimte stelt de opdrachtgever beschikbaar (en van welk niveau functionarissen) om aan de co-creatie mee te werken?	Zie het antwoord op vraag 27.
32.	2 Opdracht, blz. 11	U beschrijft uw wens tot dynamische op- (en af-)schaling van de opdracht bij wijzigingen in de context. U beschrijft daarmee een wens tot bijna continu beschikbaarheid en flexibiliteit van de onderzoekers gedurende de looptijd van de opdracht. Kunt u ons iets meer meenemen hoe u dit in praktische zin voor u ziet? (l.v.m. realistisch en scherp inschrijven)	Wanneer de KB behoefte heeft aan de uitvoering van een extra onderzoek (zie overige impactmetingen op pagina 13) zal de KB hierover tijdig in gesprek treden met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan vervolgens aangeven wat haalbaar is qua capaciteit en planning. Op dit moment kan de KB nog geen uitsluitel geven of er überhaupt overige impactmetingen afgenomen gaan worden. Er wordt dus enige mate van flexibiliteit vanuit de Opdrachtnemer verwacht.
33.	2 Opdracht, blz. 9	U stelt dat partners uit het netwerk 'inhoudelijk worden betrokken maar geen contractuele rol spelen'. Wilt u de partners betrekken in een begeleidingscommissie gedurende het onderzoek?	Ja, dat is mogelijk. Partijen zullen na gunning van de Opdracht nader afstemmen op welke wijze het netwerk betrokken gaat worden bij de uitvoering van het onderzoek.
34.	Beschrijvend document - Pagina 11 en 12	Klopt onze aanname dat de ToC en het meetplan bij de start van het onderzoek als uitgangspunt dienen te zien, zonder dat er van ons in zowel de offerte als het begin uitvoering van het onderzoek voorstellen	Voor het indienen van uw Inschrijving dient u inderdaad uit te gaan van de documentatie zoals deze door de KB is verstrekt. Alleen op die wijze zijn Inschrijvingen

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		voor aanpassingen worden verwacht? Zo nee, verwacht u nog een inceptiefase in het onderzoek?	immers vergelijkbaar. Na gunning van de Opdracht kunnen eventuele wijzigingen met betrekking tot de ToC en het meetplan besproken worden. De KB ziet dit als onderdeel van de opstart van de dienstverlening.
35.	Beschrijvend document - Pagina 16	Is het mogelijk om, gezien de kerstvakantie, de tweede vragenronde een week op te schuiven en daarmee ook de rest van de planning? De eerste Nvl verschijnt precies voor de kerstvakantie. Een periode waarin de bezetting een stuk minder is, ook bij eventuele samenwerkingspartners.	Zie het antwoord op vraag 29.
36.	Beschrijvend document - Pagina 21	Het lijkt alsof de inschrijver over zowel ISO 9001 en ISO 27001 moet beschikken, is dat correct? Als dat inderdaad klopt, wat is de reden voor deze keuze?	De KB acht deze standaarden relevant voor de uitvoering van de opdracht. Zie ook het antwoord op vraag 24.
37.	Beschrijvend document - Pagina 21	Wij hebben bij de keuze voor ISO 27001 ervoor gekozen om ISO9001 niet opnieuw te laten certificeren. Wel werken we nog steeds conform de standaarden. Op welke wijze dienen wij aan te tonen dat we werken conform ISO 9001?	Zie het antwoord op vraag 24.
38.	Beschrijvend document - Pagina 21	U vraagt voor de referenties naar ervaring met representatieve impactmetingen. Wat verstaat u onder representatieve impactmetingen? Valt bijvoorbeeld evaluatieonderzoek hier ook onder? Kunt u hier concrete voorbeelden van geven?	Inschrijver moet binnen de referentie aantonen dat er sprake is geweest van een onderzoek waarbij de impact (verbetering) naar aanleiding van doorgevoerde wijzigingen is vastgesteld.
39.	Beschrijvend document - Pagina 24	In hoeverre verwacht u dat de aanpak al volledig is uitwerkt, en hoe verhoudt zich dit tot de door u gewenste co-creatie?	De KB verwacht een voorstel van de onderzoekaankpak zoals Inschrijver deze wil voorstellen. Deze zal na gunning van de opdracht (in co-creatie) verder worden afgestemd tussen partijen. Zie ook het antwoord op vraag 27.
40.	Beschrijvend document - Pagina 24	Op welke wijze verwacht u dat het onderzoek wordt begroot, aangezien de aanpak in co-creatie tot stand dient te komen? In	De onderzoeken moeten volledig worden begroot door Inschrijver (op basis van de ToC en het meetplan zoals

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		hoeverre verwacht u een uitgewerkte begroting van de verschillende metingen en welke specifieke informatie verwacht u daarin?	deze door de KB is verstrekt). Voor uw prijsaanbieding dient u gebruikt te maken van bijlage 5.
41.	Bijlage 5, prijzenblad	Kunt u toelichten wat u verstaat onder eenmalige kosten? Wat voor type activiteiten / kosten verwacht u hier?	Eventuele eenmalige kosten die Inschrijver zou willen rekenen in het kader van de algemene opstart van de dienstverlening. Bijvoorbeeld het in co-creatie afstemmen van de initiële onderzoeksopzet. Wij verwijzen u naar eis E71 van het Programma van Eisen.
42.	Bijlage 1, Hoofdstuk 5, E27	Als wij het beschrijvend document lezen, krijgen wij de indruk dat het een kwantitatieve meting omvat. Lezen wij het programma van eisen, dan zien we dat er wel degelijk ruimte is voor kwalitatieve onderzoeksmethoden. Klopt het dat deze ruimte er daadwerkelijk is?	Dat is correct, deze ruimte is er. De KB kan zich goed voorstellen dat ter verdieping van de kwantitatieve resultaten kwalitatief onderzoek nodig/wenselijk is. Dus een combinatie van methodieken kan waardevol zijn.
43.	Programma van Eisen en beschrijvend document	U vraagt om een anonieme voorbeeldrapportage. Drie vragen: (1) Dient dit een volledig rapport te zijn of kan het ook een deel daaruit zijn? (2) Wat verstaat u onder een anoniem rapport? Dat de naam van het uitvoerend bureau niet te zien? (3) Geld t de eis voor anonimiteit ook, wanneer het voorbeeldrapport (al) openbaar is?	Zie het antwoord op vraag 7.
44.	Programma van Eisen	U schrijft: “Opdrachtnemer werkt op eerste verzoek van de KB mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van de KB.” Kunt u aangeven in hoeverre u verwacht dat er een DPIA uitgevoerd gaat worden?	Hier kan de KB op dit moment nog geen definitieve uitspraak over doen. De verwachting is dat er wél een DPIA uitgevoerd gaat worden. Dit zal na gunning tussen Partijen worden afgestemd.
45.	Programma van Eisen	U schrijft: “Opdrachtnemer verzorgt de eventuele beloning van respondenten voor deelname aan het onderzoek, inclusief eventuele reiskosten. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft. De respondentenbeloningen dienen één-op-één aan de KB te worden gefactureerd.” Wanneer een opdrachtnemer zelf de werving van de respondenten voor het kwalitatieve onderdeel van het onderzoek heeft georganiseerd, mag deze dan ook zelf de wijze van vergoeden organiseren? En kunt u aangeven wat u bedoelt met één-op-één	U mag de wijze van vergoeden inderdaad zelf organiseren, maar eventuele kosten die aan de KB wenst door te belasten moeten één op één gefactureerd worden (u mag dus geen aanvullende <u>kosten kotsen</u> rekenen, bijvoorbeeld marge). De Opdrachtnemer kan dit factureren op basis van een verzamelfactuur, dit hoeft dus niet per individuele respondent.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		factureren van de respondentenbeloningen, bedoelt u daar een factuur voor iedere individuele respondent mee?	
46.	Prijzenblad	Het Prijzenblad toont een subtotaal voor 'Eenmalige kosten'. Kunt u aangeven wat u precies verstaat onder de 'eenmalige kosten' en wat daar onder valt?	Zie het antwoord op vraag 41.
47.	Programma van Eisen en Prijzenblad	Het Prijzenblad bevat een sectie voor 'Uurtarieven' die volgens Eis E73 gebruikt worden voor aanvullende metingen. Dient Inschrijver hier zelf de rollen/functies te definiëren, of heeft de KB een voorkeur voor specifieke functiebenamingen (bijv. Senior Onderzoeker, Projectleider, Data-analist)? Dienen de uurtarieven in deze sectie identiek te zijn aan de tarieven die gebruikt worden in de open begroting voor de vaste aanneemsommen?	<p>1. U kunt de functionarissen hier inderdaad zelf definiëren (op basis van de wijze waarop u dit binnen uw organisatie ingericht heeft).</p> <p>2. Ja, als functionarissen die u hier opgeeft ook betrokken zijn bij de onderzoeken vanuit de open begroting dan dienen de uurtarieven overeen te komen.</p>
48.	Programma van Eisen en beschrijvend document	Paragraaf 5.1.2 van het Beschrijvend Document stelt dat de prijsbeoordeling plaatsvindt op basis van de totaalprijs. Eis E72 en de checklist (7.4) vereisen echter ook een "transparante open begroting" ter onderbouwing. Hoe wordt deze open begroting precies gebruikt in de beoordeling? Dient deze enkel ter plausibiliteitscheck, en zo ja, welke objectieve criteria worden gehanteerd om 'plausibiliteit' te beoordelen? Of wordt de inhoud van de begroting (bijv. uren, tarieven) ook kwalitatief of kwantitatief meegewogen in de eindscore, en zo ja, hoe?	<p>Deze open begroting wordt niet kwalitatief beoordeeld, maar is vooral het uitgangspunt bij eventuele aanpassingen (meer-/minderkosten) van de Opdracht. De KB wil deze dus ontvangen om eventuele situaties omtrent meer-/minderkosten onderbouwd te kunnen bespreken met de Opdrachtnemer.</p> <p>Voor de volledigheid uw financiële aanbieding moet gericht zijn op de uitgangspunten zoals opgenomen in het ToC en het meetplan. Dit moet de KB ook terug kunnen zien binnen de open begroting. Mocht de KB twijfelen aan de financiële aanbieding van de Inschrijver dan kunnen er verificatievragen worden gesteld.</p>
49.	Programma van Eisen	Eis E47 en E49 vereisen dat de dienstverlening voldoet aan WCAG 2.2, niveau A en AA. De huidige wettelijke verplichting voor overheden is gebaseerd op de Europese standaard EN 301 549, die momenteel nog verwijst naar WCAG 2.1. Kunt u bevestigen dat, ondanks de huidige wettelijke norm, voor de gehele duur van de raamovereenkomst	De Europese standaard verwijst momenteel inderdaad nog naar WCAG2.1, versie 2.2 heeft wettelijk nog geen invloed op Nederlandse overheidsorganisaties. Desalniettemin wordt versie 2.2 (in 2023 geïntroduceerd) al wel aanbevolen om als uitgangspunt

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
		WCAG 2.2 de minimaal vereiste standaard is voor alle op te leveren digitale producten (zoals online vragenlijsten en rapportages)?	te nemen bij de ontwikkeling van digitale diensten, content en digitale toegankelijkheidsaudits. WCAG versie 2.1 is op dit moment dus het minimale wettelijke vereiste, versie 2.2 het minimale wenselijke.
50.	Programma van Eisen	De eisen E51 en E63 stellen dat de Opdrachtnemer en de gebruikte onderzoekssoftware via een Europese rechtspersoon moeten opereren die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving zoals de Cloud Act. Betekent dit dat het gebruik van (sub)verwerkers of cloud-infrastructuur (IaaS/PaaS/SaaS) van partijen met een Amerikaans moederbedrijf (zoals Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud Platform), zelfs wanneer de data uitsluitend binnen de EER wordt verwerkt, volledig is uitgesloten?	‘Onderhevig zijn aan Amerikaanse wetgeving zoals de Cloud Act’ kunnen we laten vervallen. Dat betekent dan dus dat de Opdrachtnemer en eventuele (sub)verwerkers via een Europees rechtspersoon moet opereren en de data uitsluitend binnen de EER moet worden verwerkt.
51.	Programma van Eisen	Eis E37 stelt dat de KB moet kunnen meekijken met het kwalitatieve veldwerk. Kunt u specificeren of dit voor alle kwalitatieve methoden geldt, inclusief bijvoorbeeld individuele diepte-interviews (fysiek of telefonisch)? Hoe dient dit praktisch te worden gefaciliteerd met inachtneming van de privacy van de respondent en het waarborgen van een veilige, ongedwongen sfeer voor de respondent?	De KB wil de mogelijkheid hebben om mee te kunnen kijken. De wijze van invulling kan nadere tussen Partijen afgestemd worden. Er zal daarbij inderdaad ook rekening gehouden moeten worden met privacy en veiligheid.
52.	Opdrachtbeschrijving	In de checklist bij inschrijving (paragraaf 7.4) wordt gevraagd om "CV's van minimaal 2 vaste in te zetten senior onderzoekers" aan te leveren. In de gunningscriteria (hoofdstuk 5) wordt de kwaliteit van personeel of CV's echter niet als expliciet subcriterium genoemd, anders dan de presentatie van het team (paragraaf 5.1.3). Hoe worden de ingediende CV's beoordeeld en welk gewicht wordt hieraan toegekend?	De CV's worden alleen ter informatie verstrekt, ter toetsing van eis E17. Deze worden niet inhoudelijk beoordeeld.
53.	Opdrachtbeschrijving	In de checklist onder "Vereiste standaarden" (hoofdstuk 4, pagina 21) wordt voor informatiebeveiliging verwezen naar "ISO 27001:2027". Wij nemen aan dat dit een typfout is en dat ISO 27001:2017 of de recentere ISO 27001:2022 wordt bedoeld. Kunt u bevestigen welke versie de vereiste is?	Excuses, dit moet inderdaad ISO 27001:2022 zijn.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
54.	Opdrachtbeschrijving	In paragraaf 2.3.2 staat dat nog niet duidelijk is of de in het meetplan opgenomen databronnen toereikend zijn. Indien na gunning blijkt dat de databronnen ontoereikend zijn en er alternatieve of nieuwe methoden voor dataverzameling (bijv. grootschaligere enquêtes, interviews) nodig zijn, vallen de kosten voor de ontwikkeling en uitvoering hiervan dan binnen de geoffreerde prijs voor de metingen, of wordt dit beschouwd als meerwerk?	Als dit vraagt om aanpassing van de door Inschrijver aangeboden financiële aanbieding, dan wordt dit gezien als meerwerk. Dit moet altijd vooraf onderbouwd worden door de Opdrachtnemer.
55.	Geschiktheidseisen	Momenteel oriënteren we ons om in een combinatie voor deze tender in te schrijven. Onder geschiktheidseisen is opgenomen dat de meest recente controleverklaring geen kritische aantekening mag bevatten t.a.v. de continuïteitsparagraaf. Naar aanleiding hiervan zouden we graag vernemen of dit een absolute eis betreft (er mag geen continuïteitsparagraaf zijn) of dat dit afhankelijk is van de inhoud/formulering van de paragraaf en dat inschrijving dan wel mogelijk is?	Het gaat om de inhoud van de continuïteitsparagraaf. Er mag geen sprake zijn van een gevaar voor de continuïteit van de organisatie.
56.	Beschrijvend document: Inschrijven in meerdere combinaties	Kunt u bevestigen of het is toegestaan om voor deze aanbesteding zowel zelfstandig als hoofdaannemer in te schrijven, alsook als onderaannemer in een andere inschrijving van een andere hoofdaannemer? Zo ja, zijn hier specifieke voorwaarden of beperkingen aan verbonden?	Nee, dit is niet toegestaan. Wanneer Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, is het niet toegestaan om ook onderaannemer te zijn binnen een andere Inschrijving. Wij verwijzen u naar de toelichting op pagina 34 van het Beschrijvend document.
57.	Beschrijvend document: Eigen gedragsbeïnvloedingsmodel als Theory of Change	Ons bureau hanteert een eigen gedragsbeïnvloedingsmodel waarin diverse beïnvloedende factoren, onderliggende (persoonlijke) waarden en onbewuste processen geïntegreerd zijn. Op basis hiervan verklaren en voorspellen wij gedrag en maken we de effecten van interventies inzichtelijk. Kunt u aangeven of dit model binnen uw definitie valt van een Theory of Change? Zo niet, aan welke aanvullende eisen of criteria zou het model dan moeten voldoen om als zodanig te worden beschouwd in het kader van deze aanbesteding?	Het is niet de bedoeling dat er met een andere Theory of Change gewerkt wordt dan degene die al is opgesteld en die bij de aanbestedingstukken is gedeeld.

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
58.	Beschrijvend document: Level playing field t.o.v. eerdere aanbestedingen	Wij nemen op dit moment deel aan twee lopende raamovereenkomsten voor marktonderzoek. Kunt u bevestigen dat deelname aan deze bestaande overeenkomsten geen invloed heeft op onze kansen in deze aanbesteding, en dat alle inschrijvers een gelijk speelveld (level playing field) hebben?	Uiteraard, dat heeft geen invloed op deze aanbestedingsprocedure.
59.	Beschrijvend document: Toelichting op geraamde opdrachtwaarde en looptijd	In de aanbestedingsstukken wordt vermeld dat de verwachte opdrachtwaarde tussen € 500.000 en € 800.000 exclusief btw ligt. Kunt u bevestigen dat deze raming betrekking heeft op de totale looptijd van vier jaar?	De looptijd is niet 4 jaar, maar 6 jaar. De verwachte raming heeft inderdaad betrekking op de volledige looptijd van de Raamovereenkomst.
60.	Algemeen	Zijn er naast het KB, netwerk, en ondersteuningsinstellingen nog andere betrokken partijen, bijvoorbeeld partijen die de uitvoering van de vier WaU initiatieven doen (denk aan een IT / technologie bedrijf), die een rol spelen in dit project?	Op dit moment nog niet, maar in de toekomst kan dit zeker mogelijk zijn (bijvoorbeeld wanneer voor de uitvoering diverse initiatieven Opdrachtnemers worden gecontacteerd).
61.	Algemeen	Tijdslijn van dit onderzoek is van 2026-2028 en van WaU is de tijdslijn 2021 – 2031. In hoeverre verwacht de opdrachtgever al in 2028 de uiteindelijke impact te kunnen meten of dient dit onderzoek ook als het monitoren van de behaalde impact tot zover?	De KB heeft de indruk dat u niet gelezen heeft dat de Raamovereenkomst ook verlengd kan worden. Wij verwijzen u naar paragraaf 2.7 van het Beschrijvend document.
62.	Algemeen	De offerte spreekt enerzijds over het zo min mogelijk belasten van de opdrachtgever, maar vraagt tegelijkertijd ook om co-creatie. Kan de opdrachtgever verder specificeren wat de wensen hier zijn?	Zie het antwoord op vraag 27.
63.	Algemeen	Kan er meer toelichting gegeven worden over de aansluiting van het meetplan bij de Theory of Change, met name de individuele ToC's? Het lijkt er nu op dat niet alle onderdelen van de verschillende ToC's in het meetplan zijn uitgewerkt.	De basis komt voort uit de overkoepelende ToC inderdaad. Maar er is ook een laag met effecten en outputs die direct voortkomen uit de initiatieven (de individuele ToC's). Niet alle initiatieven zijn toegevoegd, voor veel geldt dat ze nog in de onderzoeks-, strategie- of verkenningsfase zitten. Alleen (de effecten van) de initiatieven die al concreet en uitgewerkt zijn, zijn opgenomen in het meetplan. En soms wel al wat procesmatige outputs van de initiatieven die nog niet gestart zijn. Dus alleen de effecten en outputs uit de

Nota van Inlichtingen 1 – Impactonderzoek WaU

Nummer	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
			individuele ToC's die concreet zijn uitgewerkt en meetbare effecten of outputs opleveren zijn nu meegenomen in het meetplan. Naarmate de tijd vordert en initiatieven verder worden uitgewerkt, zal het meetplan daar ook op worden aangepast. Zie ook de toelichting in het Beschrijvend document over het dynamische karakter van het meetplan.
64.	Algemeen	Het huidige meetplan WaU meet een aantal indicatoren aan de hand van enquêtes en enkele andere databronnen. In hoeverre is onderdeel van de opdracht om deze voorzet te herzien / uit te breiden om aansluiting bij alle ToC's te realiseren?	Dit is in de basis geen onderdeel van de Opdracht. U dient voor uw Inschrijving uit te gaan van de documentatie zoals deze door de KB verstrekt is.
65.	Algemeen	In hoeverre dienen de theory of change WaU nog aangepast te worden in de beginfase van het proces, of dienen deze als uitgangspunt genomen te worden?	U dient deze als uitgangspunt te hanteren voor het indienen van uw Inschrijving. Zie ook het antwoord op vraag 21.