

Nr	Onderwerp	Gestelde vraag	Antwoord
1	Vraag 17 Nvl 1	<p>In het prijzenblad geeft u dit aan: "Per lopend onderzoek dient per maand 0,5 uur beschikbaar te zijn voor aanvullende activiteiten (vragen, analyses et cetera). Daarnaast dient voor het begeleiden en ondersteunen van het continu verbeterprogramma per maand 4 uur beschikbaar te zijn."</p> <p>Per lopend onderzoek dient 0,5 uur per maand beschikbaar te zijn voor aanvullende activiteiten.</p> <p>A1. Ter controle: klopt onze aanname dat het dan gaat om 0,5 uur x 12 maanden x 14 lopende onderzoeken = 84 uur totaal per jaar? Of niet, hoeveel uren dan wel?</p> <p>A2. Begrijpen wij het goed dat we bovenstaande moeten verwerken in de kostprijs per maand bij de cellen D23, D24 en D25?</p> <p>Wat bedoelt u exact met '4 uur per maand voor het begeleiden en ondersteunen van het continu verbeterprogramma'?</p> <p>B1. Ter controle: klopt onze aanname dat het dan gaat om 4 uur x 12 maanden = 48 uur totaal per jaar? Of niet, hoeveel uren dan wel?</p> <p>B2. Begrijpen wij het goed dat we bovenstaande moeten verwerken in de kostprijs per maand bij cel D26?</p> <p>C. Mag de fictieve inschrijfsom (E37) niet meer zijn dan de geraamde waarde van het budget van €600.000?</p> <p>D. De transitiekosten worden niet beoordeeld. Er wordt echter ook geen maximum aan gesteld. Begrijpen wij het goed dat het bedrag dat wij hier invullen door u separaat aan ons wordt betaald als onderdeel van het overzetten van het onderzoek van het huidige/oude bureau naar het onze?</p> <p>E1. Ook het uurtarief wordt niet beoordeeld. Begrijpen wij het goed dat als we hier een tarief van €160 invullen (maximum) dat dit geen negatieve gevolgen heeft voor onze beoordeling?</p> <p>E2. Wij begrijpen niet goed wat de meerwaarde is van het invullen van de additionele dienstverlening. Uw uitvraag is in essentie goed afgebakend; welke aanvullende diensten ziet u dan voor zich? En wordt verwacht dat wij hier iets invullen of mogen we dit leeg laten?</p>	<p>A1: Bij 14 lopende projecten is uw aanname correct. Het aantal lopende trajecten kan gedurende de opdracht wijzigen. Daarnaast dient u te zorgen dat de betreffende trajecten blijven doorlopen.</p> <p>A2: Dat klopt.</p> <p>B1: Dat klopt.</p> <p>B2: Dat klopt.</p> <p>C: Nee, dit hoeft niet, uw fictieve inschrijfsom kan/mag anders zijn dan de geraamde waarde van € 600.000,- excl. BTW.</p> <p>D: De transitiekosten worden niet meegenomen in het bepalen van de totale fictieve inschrijfsom. De transitiekosten moeten goed onderbouwd zijn. In kolom D41 van het prijsinvalformulier v1.0 dient u een specificatie/onderbouwing te geven van het tarief. Daarnaast dient u bij vraag 4 (pagina 34 van de offerteaanvraag) van hoofdstuk 5.3 G2 Kwaliteit een nadere beschrijving/uitwerking te geven van de betreffende vraag m.b.t. de transitie. De uitwerking van deze vraag wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst. Indien de kosten niet realistisch zijn, kan dit leiden tot uitsluiting.</p> <p>E1: Uitgangspunt is dat alle gevraagde dienstverlening in de opgegeven tarieven zit. Alleen bij wijze van hoge uitzondering kan er aanspraak gemaakt worden op meerwerk op basis van het uurtarief. Door akkoord te gaan met het programma van eisen stemt u daarmee in. We gaan ervan uit dat u voor alle onderdelen hetzelfde uurtarief hanteert.</p> <p>E2: We hebben inderdaad een vrij volledig programma van eisen opgesteld. Toch zou het kunnen zijn dat een inschrijver aanvullende innovatieve ideeën heeft en deze een plaats wil geven in het prijsformulier.</p>
2	Vraag 1 Nvl 1	<p>Voor klanten waarvoor wij klantonderzoeken uitvoeren, bestaat onze dienstverlening uit het uitvoeren van onderzoek (opzetten, dataverzameling en rapportage) en adviseren wij ook over nieuwe onderzoeken, het verhogen van de respons en de interpretatie van onderzoeksresultaten (o.a. via klantessies), etc. Dat maakt veelal onderdeel uit van het geheel. Volstaat een dergelijke referentie voor kerncompetentie 2 en kunnen we de gehele omzetwaarde van zo'n type klant opgeven als budget (minimaal € 45.000 over 3 jaren)?</p>	<p>De door u genoemde dienstverlening voldoet niet voor een referentie voor kerncompetentie 2. U dient aantoonbaar ervaring te hebben met het begeleiden/ondersteunen/adviseren van een semi-publieke dienstverlener bij een continu verbetertraject (zoals beschreven staat in de offerteaanvraag bij scope van de opdracht onder Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin). In de 1e nota van inlichtingen is aangegeven dat deze dienstverlening ook kan hebben plaatsgevonden bij een semi-publieke dienstverlener zonder winstoogmerk.</p>
3	Prijsinvalformulier v1.0	<p>Bij Prijsinvalformulier cel A26</p> <p>U heeft het prijsformulier gewijzigd en de vraag beantwoord. Hierin laat u vrijheid aan de indiener om de kosten op te nemen bij de overige kosten of te verdelen over de kosten van de verschillende metingen.</p> <p>Verder geeft u bij het beantwoorden van de vragen aan dat voor "additionele dienstverlening mogen geen kosten worden opgevoerd voor realisatie/verwezenlijking/totstandkoming van de subgunningscriteria G2 Kwaliteit - vraag 1 t/m vraag 4 van de offerteaanvraag".</p> <p>Onze vraag hierbij is:</p> <p>Als de kosten met deze vrijheden en voorwaarden worden berekend, hoe voorkomt u dan dat (een deel) van de doorlopende kosten (voor de periode van 6 jaar) worden opgenomen in de transitiekosten in cel A41 die niet mee worden genomen in de beoordeling van de prijsopgave?</p> <p>Voor een level playing field, transparantie en vergelijkbaarheid zou het wellicht beter zijn als u de overige kosten voor cel A26 specificiert. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan de kosten voor de database instantie, SSO en andere technische vereisten, eventueel met minimale of maximale kosten zoals u ook elders formuleert.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 1 deelvraag D: De transitiekosten worden niet meegenomen in het bepalen van de totale fictieve inschrijfsom. De transitiekosten moeten goed onderbouwd zijn. In kolom D41 van het prijsinvalformulier v1.0 dient u een specificatie/onderbouwing te geven van het tarief. Daarnaast dient u bij vraag 4 (pagina 34 van de offerteaanvraag) van hoofdstuk 5.3 G2 Kwaliteit een nadere beschrijving/uitwerking te geven van de betreffende vraag m.b.t. de transitie. De uitwerking van deze vraag wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst. Indien de kosten niet realistisch zijn, kan dit leiden tot uitsluiting.</p>
4	Semi-publieke organisatie (gebaseerd op antwoord 1)	<p>In vraag 1 wordt gevraagd naar referentieopdrachten en wordt verwezen naar semi-publieke dienstverleners. Is er verschil in relevantie tussen verschillende type publieke dienstverleners en ZBO's?</p>	<p>In het antwoord op vraag 1 van Nota van inlichtingen-1 worden 'semi-publieke dienstverleners zonder winstoogmerk' genoemd.</p> <p>Wij kunnen ons (zeer) goed voorstellen, dat er 'ZBO's', en dat bijp lezen wij als 'zelfstandige bestuursorganen', zonder winstoogmerk bestaan.</p> <p>Volgens artikel 1 sub a van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is een 'zelfstandig bestuursorgaan': "een bestuursorgaan van de centrale overheid dat bij de wet, krachtens de wet bij algemene maatregel van bestuur of krachtens de wet bij ministeriële regeling met openbaar gezag is bekleed, en dat niet hiërarchisch ondergeschikt is aan een minister".</p> <p>Er bestaat een 'zbo-register' (overzicht van zbo's) in Nederland. Het geeft (echter) geen duidelijkheid over wel of geen winstoogmerk.</p>

5	Scope overname vragenlijsten bij implementatie (gebaseerd op antwoorden 3, 13 en 22)	In antwoord 13 geeft u aan dat "grofweg voortzetting van de huidige dienstverlening" wordt gevraagd, maar dat het Programma van Eisen verbeteringen bevat. In antwoord 3 en 22 zijn aanvullende vragenlijsten en kengetallen gedeeld als representatief voorbeeld van de lopende metingen. Vraag: Mag opdrachtnemer er bij de inrichting van de implementatie (6 juli – 31 augustus 2026) van uitgaan dat alle 14 lopende vragenlijsten één-op-één worden overgenomen in de nieuwe omgeving, zonder inhoudelijke wijzigingen in de vragenlijsten zelf? Of voorziet VFPf dat tijdens of direct na de implementatieperiode al vragenlijsten inhoudelijk worden aangepast?	We gaan uit van een één-op-één overname van de vragenlijsten. Tot de opdracht behoort het periodiek actualiseren van de vragenlijsten. Na aanvang van de opdracht gaan we dit met de opdrachtnemer bespreken.
6	Beoordeling Waardevermeerderende factoren (gebaseerd op antwoord 5)	In antwoord 5 wordt gevraagd naar een toelichting op waardevermeerderende factoren. In het antwoord wordt het criterium toegelicht. De waardevermeerderende factoren betrokken worden op het opzetten en uitvoeren van de KTV's (praktisch) tot de volledige klantgerichtheid van de organisatie, inclusief de relationele klantbeleving en impact van het VoC programma (strategisch). Hoe worden deze activiteiten ten opzichte van elkaar beoordeeld en is er voorkeur voor strategisch of praktisch advies?	De beoordeling op 'kwaliteit' in onze aanbestedingsprocedure vindt plaats aan de hand van de (sub-) gunningscriteria (G2.1 t/m G2.4):  "G2.1 Beschrijven hoe een meting wordt opgezet van begin tot eind. G2.2 Beschrijving hoe ze de rol als ondersteuner/begeleider van het continu verbetertraject concreet wordt ingevuld. G2.3 Relevante ontwikkelingen met betrekking tot AI. G2.4 Implementatie klanttevredenheidsmetingen."  Zie daartoe paragraaf 5.1 en paragraaf 5.3 van de Offerteaanvraag in combinatie met de tabel op pagina 34 en 35 van de Offerteaanvraag.  Wij noemen in onze Offerteaanvraag niet een onderscheid tussen 'strategisch (advies)' en 'praktisch (advies)' zoals vragensteller lijkt te veronderstellen. We beoordelen activiteiten (dus) ook niet ten opzichte van elkaar. En hebben (dus) ook geen voorkeur.  Voor het (sub-) gunningscriterium 'G2.1 Beschrijven hoe een meting wordt opgezet van begin tot eind.' is overigens de 'strategische analyse' die onze adviseurs sinds eind 2025 bij de start van de meeste trajecten bij schoolbesturen uitvoeren, wel relevant. Zie pagina 31 en 32 van de Offerteaanvraag.
7	Sleutel in de datawarehouse-koppeling (gebaseerd op antwoord 8)	In antwoord 8 wordt verduidelijkt dat de sleutel in de datawarehouse-koppeling door VFPf herleidbaar is naar een individuele respondent of dienst via koppeling met interne systemen, maar dat de data in de koppeling zelf geen direct identificeerbare persoonsgegevens bevat. Vraag: Dient de sleutel per meting uniek te zijn, of moet dezelfde respondent (bijv. een schoolbestuur) herkend en gekoppeld kunnen worden over meerdere metingen heen via één en dezelfde sleutelwaarde? Met andere woorden: is de sleutel respondentgebonden (één sleutel per deelnemer, consistent over metingen) of responsgebonden (een unieke sleutel per ingevulde vragenlijst)?	De sleutel is moet per meting uniek zijn. Eén respondent heeft dus meerdere sleutels als hij voor meerdere vragenlijsten is uitgenodigd. Een sleutel is over het algemeen een unieke transactie, zoals een re-integratietraject of een contactmoment. VFPf koppelt de sleutel in zijn interne systemen aan die transactie. Vanuit daar kan VFPf zelf de respondent achterhalen en indien nodig andere vragenlijsten voor diezelfde respondent vinden.
8	Ervaringseis contactpersoon (gebaseerd op antwoord 16)	In antwoord 16 wordt de ervaringseis voor de contactpersoon/accountmanager die verantwoordelijk is voor het verbeteren van de klantgerichtheid in bredere zin (eis 6) gecorrigeerd van minimaal 3 jaar naar minimaal 6 jaar werkervaring op het gebied van klantveringsonderzoek bij een semi-publieke dienstverlener. Vraag a: Mag dezelfde persoon zowel de rol van vaste contactpersoon/aanspreekpunt voor het ontwikkelen van nieuwe klanttevredenheidsonderzoeken (eis 3, minimaal 3 jaar) als de rol van contactpersoon voor het verbeteren van de klantgerichtheid in bredere zin (eis 6, minimaal 6 jaar) combineren? Of dienen dit aantoonbaar twee afzonderlijke personen te zijn? Vraag b: Wordt met de gecorrigeerde eis van 6 jaar uitsluitend ervaring op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek bedoeld, of wordt ook bredere klantvering (CX) bij een semi-publieke dienstverlener geaccepteerd als invulling van de eis?	a: Beide rollen mogen door dezelfde persoon worden uitgevoerd, zolang wordt voldaan aan alle eisen.  b: Bedoeld wordt de bredere klantvering (CX) bij een semi-publieke dienstverlener. Dat is waar die specifieke eis betrekking op heeft.
9	Overige maandelijkse kosten in fictieve inschrijfsom (gebaseerd op antwoord 17)	In antwoord 17 is verduidelijkt dat de "overige maandelijkse kosten" in het prijsinvalformulier onder andere vaste platformkosten kunnen bevatten (database, dashboard, API, SSO), en dat de inschrijver zelf kiest of deze apart worden vermeld of worden verdeeld over de afzonderlijke metingen. Vraag: Worden de "overige maandelijkse kosten" meegenomen in de berekening van de totale fictieve inschrijfsom (cel E37 in het prijsinvalformulier)? En zo ja, op welke wijze worden deze kosten vermenigvuldigd met een fictief aantal om tot een fictieve waarde te komen in de vergelijkingsformule?	U kunt in het prijsformulier v1.0 zien hoe de berekeningen werken.
10	Volumes en representativiteit (gebaseerd op antwoord 22)	In antwoord 22 en de bijbehorende bijlage zijn de aantallen verzonden uitnodigingen en responsaantallen over 2025 per meting gedeeld. Daarin valt op dat sommige metingen een zeer beperkt volume kennen (bijv. Duurzame inzetbaarheid: 6 verzonden, 3 respons; Strategische Personeelsplanning: 19 verzonden, 9 respons). Vraag a: Zijn de gepubliceerde volumes representatief voor de verwachte volumes gedurende de contractperiode, of wordt verwacht dat bepaalde metingen significant in omvang groeien of krimpen? Vraag b: Zijn de in de bijlage genoemde 14 lopende metingen ook de 14 metingen die per startdatum (1 september 2026) actief moeten zijn? Of kan het voorkomen dat één of meerdere metingen op dat moment tijdelijk inactief zijn?	a: We verwachten niet dat er in totaal (over alle metingen) significant meer metingen zullen worden verstuurd het komende jaar. Het volume van individuele metingen kan uiteraard wel enigszins veranderen per meting. Voor de genoemde metingen zouden er idealiter enkele tientallen vragenlijsten per jaar worden uitgezet. Voor de meeste andere metingen verwachten we geen toename.  b: We streven ernaar om de metingen allemaal te laten starten, maar mogelijk dat een of twee metingen later of niet starten. Uw tariefstructuur is bewust opgevraagd per meting per maand.
11	Nota van Inlichtingen ronde 2	1 Voor hoeveel van de 14 klanttevredenheidsonderzoeken is momenteel een dashboard in gebruik en dient voor elk van deze dashboards een afzonderlijke handleiding/instructie te worden opgeleverd conform eis 27? 2 Voor welk percentage van de nieuw uit te voeren onderzoeken is een dashboard incl. handleiding/instructie benodigd? 3 Is de bijgevoegde vragenlijst 'Bijlage K - Vragenlijst Startende Leerkracht' representatief qua complexiteit en lengte voor de overige klanttevredenheidsonderzoeken? 4 Wat is het gemiddelde aantal voltooidde enquêtes per klanttevredenheidsonderzoek? 5 Klopt het dat alle bestaande historische onderzoeksdata (afgeronde interviews) door opdrachtnemer gemigreerd dient te worden?	1 We gaan uit van een generiek dashboard waarbij verschillende generieke tabbladen zijn zoals: cijfers algemene waardering/CES, detailscores per vraag, zicht op open antwoorden, zicht op opvolging VFPf, respons, en eventuele aanvullingen. De handleiding kan dus generieke zijn, maar wel per tabblad.  2 Zie het antwoord op vraag 11 onderdeel 1 (bovenstaande vraag).  3 Ja.  4 Zie de bij 1e nota van inlichtingen aangeleverde bijlage 'Aanvullende informatie vragenlijsten' voor respons per meting.

worden naar de nieuwe omgeving?

6 Hoeveel klanten worden jaarlijks uitgenodigd voor deelname aan de klanttevredenheidsonderzoeken?

7 Op hoeveel verschillende domeinen dienen de pop-up uitnodigingen voor de klanttevredenheidsonderzoeken te worden geplaatst?

8 Hoeveel medewerkers van VfPf hebben toegang nodig tot het opvolgsysteem?

9 In rij 26 van bijlage F – prijsinvalformulier staat: "overige kosten: invullen Matthijs". Vermoedelijk is dit niet volledig, vandaar het verzoek dit te herzien.

5 Nee, dat is niet correct. Een migratie is niet van toepassing. We beschikken in ons eigen DWH over de historische gegevens.

6 Zie de bij 1e nota van inlichtingen aangeleverde bijlage 'Aanvullende informatie vragenlijsten' voor respons per meting.

7 Op dit moment zijn er drie verschillende omgevingen (website, MijnPf en MijnVf) waar op een of meerdere plekken pop-ups verschijnen.

8 Op dit moment hebben alle ongeveer 100 medewerkers (zie PvE eis 23) toegang en dat is ook de wens voor de nieuwe situatie.

9 Zie het antwoord op vraag 17 van de 1e nota van inlichtingen.