



Marktconsultatiedocument

Panelbeheer

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument van Avans Hogeschool (hierna: Avans) voor de komende Meervoudig onderhandse aanbesteding 'Panelbeheer'. Naar verwachting wordt deze aanbesteding in Q3 van 2026 gepubliceerd.

De aan te besteden opdracht omvat het beheer van het panel, het actueel houden van de achtergrondgegevens van panelleden, het beschikbaar stellen van de basisinformatie over de panelleden en het opzetten, onderhouden en beheren van een panelwebsite. Daarnaast omvat de opdracht het uitvoeren van veldwerk voor onderzoeken.

Avans realiseert het zich dat het geen kleine opgave is om aan de marktconsultatie deel te nemen en dat u hier de nodige tijd en moeite in steekt. Op voorhand wil Avans u dan ook hartelijk bedanken voor de genomen moeite om mee te werken aan de marktconsultatie.

Inhoudsopgave

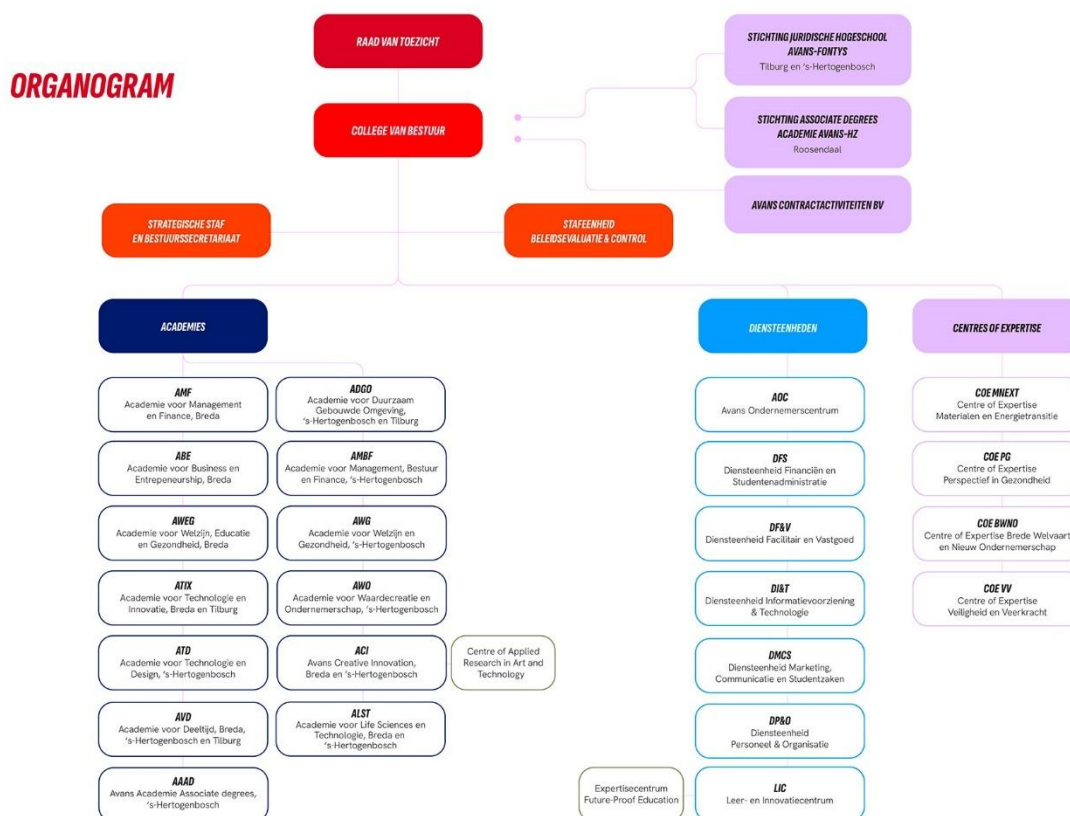
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
1.1 Algemene informatie Avans	4
1.2 Strategie Avans	4
1.3 Introductie Organisatieonderdeel (LIC)	5
2. Doelstelling en uitgangspunten	6
2.1 Aanleiding	6
2.2 Doelstelling van marktconsultatie	6
2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	6
2.4 Binnen scope + eventueel buiten scope	6
2.5 Omvang	7
3. Procedure en invulling marktconsultatie	8
3.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie	8
3.2 Contactpersonen Avans	8
3.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie	8
3.4 Eindrapport	8
3.5 Planning	8
3.6 Vertrouwelijkheid	9
3.7 Nederlandse taal	9
4. Vragen	10

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie Avans

Avans behoort met ruim 30.000 studenten, 65 hbo-opleidingen en ruim 3.500 medewerkers tot de grotere hogescholen van Nederland. Avans heeft locaties in Breda, 's-Hertogenbosch, Roosendaal en Tilburg.

De studenten volgen les bij 11 academies. Ter ondersteuning van de academies en het College van Bestuur zijn er 7 ondersteunende diensteenheden en 2 stafeenheden. Daarnaast heeft Avans 4 Centres of Expertise en 2 expertisecentra en meer dan 31 lectoraten. Lectoren, docenten en studenten doen hier praktijkgericht onderzoek. Aanvullende informatie over de organisatiestructuur staat op de website: avans.nl/over-avans/organisatie.



1.2 Strategie Avans

Missie

Wendbare en veerkrachtige professionals opleiden, die zich een leven lang ontwikkelen en bijdragen aan een duurzame toekomst.

Visie

De maatschappij, de arbeidsmarkt en onze student verandert. We leven in een wereld die continu in beweging is en nooit stilstaat. Dat vraagt om flexibiliteit en samenwerken. Om vraaggericht werken met ondersteuning van data en technologie. Met wendbare medewerkers. Zo blijven we van waarde, voor onze studenten, het werkveld én onze samenleving. Voor nu en straks.

Ambitie

Avans heeft een ambitie geformuleerd "Wendbaar & Veerkrachtig". De wereld om ons heen verandert steeds sneller. Dit vraagt om wendbaarheid en veerkracht van onze studenten maar ook van onze medewerkers. Digitalisering, robotisering, kunstmatige intelligentie, blockchain - het zijn ontwikkelingen die ons dagelijks leven radicaal veranderen. Avans moet daarom sneller kunnen schakelen, ook op de werkvloer.

[Lees hier de volledige Ambitie van Avans.](#)

Kernwaarden

Om onze ambities waar te maken blijven wij trouw aan onze waarden: maatschappelijk betrokken, ambitieus en persoonlijk. Deze 3 eigenschappen zijn typerend voor de identiteit van Avans. Ze vormen ons dna.

We zetten altijd net dat stapje verder. Dat doen we bij Avans bovendien op basis van vertrouwen, verantwoording, persoonlijk leiderschap en lerend vermogen. In een kleinschalige omgeving waar we elkaar zien, herkennen en erkennen.

1.3 Introductie Organisatieonderdeel (LIC)

De diensteenheid LIC, Leer-en Innovatiecentrum, -is een drijvende kracht achter de ontwikkeling van toonaangevend onderwijs en onderzoek. Als initiator én partner werkt het LIC samen met opleidingen en onderzoekseenheden aan het versterken van kwaliteit en impact.

Gedreven door de overtuiging dat onderwijs en onderzoek essentieel zijn om de wereld duurzaam te verbeteren, zet het LIC in op samenwerking en vernieuwing. Met een open, nieuwsgierige houding en een sterke focus op co-creatie, verbindt de diensteenheid haar expertise en netwerk aan uiteenlopende vraagstukken binnen de organisatie.

Het LIC ondersteunt en versterkt opleidingen en onderzoekseenheden door het ontwikkelen, verbeteren en vernieuwen van onderwijs en onderzoek. Daarbij stimuleert en faciliteert het innovaties die bijdragen aan de groei naar een krachtige en toekomstgerichte kennisinstelling.

Institutional Research (IR) helpt Avans Hogeschool om onderbouwde keuzes te maken voor onderwijs, onderzoek en organisatieontwikkeling. Dat doen we - samen - door onderzoek te doen naar wat er speelt binnen Avans en door inzichten en advies te geven die helpen bij verbetering en vernieuwing. We onderzoeken zowel actuele thema's, zoals Leven Lang Ontwikkelen en doorlopende leerroutes, als onderwerpen die blijvend belangrijk zijn, zoals de kwaliteit van onderwijs en onderzoek. Evidence-informed dus, daarmee ondersteunen we Avans bij het maken van keuzes op basis van inzichten en data.

2. Doelstelling en uitgangspunten

2.1 Aanleiding

Sinds 2018 beschikt Avans Hogeschool over het AvansPanel, onder coördinatie van Institutional Research. Het AvansPanel is opgericht om relatief snel en eenvoudig input te verzamelen bij studenten en medewerkers zodat vragen uit de Avans praktijk beantwoord kunnen worden. Hiermee levert Institutional Research een belangrijke bijdrage aan het evidence informed werken binnen Avans.

Voor het beheer van het panel en het uitvoeren van veldwerk voor onderzoeken werkt Avans samen met een externe partij. Het beheer omvat het verwerken van aanmeldingen, het actueel houden van de achtergrondgegevens van panelleden, het beschikbaar stellen van de basisinformatie over de panelleden en het opzetten, onderhouden en beheren van een panelwebsite. Het veldwerk bestaat uit advisering over vragenlijsten, het programmeren en uitzetten van vragenlijsten, en het uitvoeren van basisanalyses en het opstellen van rapportages. Per opdracht wordt in overleg bepaald of deze analyses en rapportages door de externe partij of door Avans worden opgesteld. In 2026 loopt het contract met deze externe partner af. Dit is de aanleiding voor deze marktconsultatie.

2.2 Doelstelling van marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is:

- Kennis en ervaring van marktpartijen verzamelen en gebruiken bij het doorlopen van het inkoop- of aanbestedingstraject;
- Feedback op volledigheid en insteek scope verzamelen;
- Het inzicht in de recente (markt)ontwikkelingen op het gebied van 'Panelbeheer' vergroten;
- Te komen tot een selectie van maximaal vijf leveranciers die uitgenodigd zullen worden om een aanbidding te doen.

2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Bij de uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn de voorlopige uitgangspunten van belang;

- Avans wil één partij contracteren voor de invulling van de opdracht;
- De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans, zie bijlage, zijn van toepassing op de opdracht;
- De start van de dienstverlening is begin 2027.

Avans besluit na afronding van deze marktconsultatie welke inkoopprocedure het meest passend is. Avans streeft naar een rechtmatige en doelmatige procedure, met transparante communicatie en gelijke behandeling van marktpartijen. Bij een eventuele aanbesteding verklaart Avans in beginsel haar algemene inkoopvoorwaarden van toepassing (zie vraag 2.1).

2.4 Binnen scope + eventueel buiten scope

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende werkzaamheden:

1. Platform en panelbeheer

- Het beheer van het AvansPanel, waaronder het verwerken van aanmeldingen, het overzetten van de huidige panelleden naar het nieuwe AvansPanel, het actueel houden en beheren van de gegevens van panelleden, het periodiek opschonen van het panel en het meedenken over instroom van nieuwe panelleden ter borging van de panelgrootte;
- Het beheren van een panelwebsite op Avans subdomein <https://avanspanel.avans.nl>, inclusief de persoonlijke omgeving voor panelleden en functionaliteiten zoals aanmelden, gegevens beheren,

uitschrijven, FAQ en contactmogelijkheden, evenals het terugkoppelen van onderzoeksresultaten via de website, vormgegeven conform het huisstijlenhandboek van Avans;

- Het periodiek en op aanvraag beschikbaar stellen (bijvoorbeeld na een wervingsactie) van basisinformatie over het panel, zoals het aantallen panelleden en uitsplitsingen naar doelgroepen.

2. Veldwerk

- Het uitvoeren van kwantitatief veldwerk, waaronder het adviseren over vragenlijsten, het programmeren en versturen van vragenlijsten;
- Het opleveren van onderzoeksdata in de vorm van een SPSS-dataset en een tabellenboek waarin resultaten worden uitgesplitst naar maximaal vijf achtergrondkenmerken;
- Het uitvoeren van basisanalyses en het opstellen van standaardrapportages, afhankelijk van de opdracht en in overleg tussen Avans en de opdrachtnemer (ook over vormgeving);

3. Panelcommunicatie en werving

- Het verzorgen van e-mailcommunicatie richting panelleden, waaronder het versturen van nieuwsbrieven (inhoud wordt door Avans aangeleverd, verzending via de opdrachtnemer)
- Het inzetten van communicatie ten behoeve van de werving van panelleden voor onderzoeken en andere panel gerelateerde activiteiten

Buiten de scope van de opdracht vallen de volgende werkzaamheden:

- Het uitvoeren van complexe analyses en uitgebreide of verdiepende rapportages;
- Strategisch beleidsadvies op basis van onderzoeksresultaten;
- Werkzaamheden die niet direct verband houden met het beheer van het AvansPanel of het uitvoeren van veldwerk.

Indien dergelijke werkzaamheden gewenst zijn, kunnen hierover in overleg separate afspraken worden gemaakt.

2.5 Omvang

De opdracht omvat het beheer van het AvansPanel en de uitvoering van circa 4 tot 8 onderzoeken per jaar. Daarnaast kan incidenteel e-mailcommunicatie worden ingezet ten behoeve van de werving van panelleden voor onderzoeken en andere Avans-activiteiten. Het huidige panel bestaat uit 773 studenten en 645 medewerkers

De initiële contractduur bedraagt 2 jaar, met de optie tot verlenging van tweemaal 1 jaar.

3. Procedure en invulling marktconsultatie

3.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden en eisen uit dit marktconsultatiedocument. Er ontstaan geen wederzijdse verplichtingen.

3.2 Contactpersonen Avans

Correspondentie over deze marktconsultatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

De contactpersoon aangaande deze marktconsultatie is:

Judy Hornschuh, Adviseur Inkoop adviseur en contractmanagement

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

3.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk gedeelte. Deelnemende partijen beantwoorden de vragen uit hoofdstuk 4 en leveren hun reactie aan via TenderNed. Indien Avans daartoe aanleiding ziet, kan Avans deelnemende partijen uitnodigen voor een verdiepend gesprek op 14 juli 2026. Een uitnodiging voor een gesprek is uitsluitend bedoeld ter verduidelijking en vormt geen vooraankondiging of garantie voor een opdracht.

3.4 Eindrapport

Avans publiceert geen inhoudelijk verslag van de marktconsultatie, maar een verslag m.b.t. de procedure. Alle inhoudelijke relevante informatie vanuit de marktconsultatie wordt verwerkt in de beoogde aanbestedingsstukken. Avans borgt hiermee het gelijkheidsbeginsel en zorgt dat de mededinging niet verstoord wordt.

3.5 Planning

Publicatie marktconsultatie op TenderNed	09 juni 2026
Uiterlijk indienen schriftelijke antwoorden door deelnemende partijen via de berichtenmodule in TenderNed	29 juni 2026
Optioneel: Uitnodiging voor deelname aan mondeling gedeelte marktconsultatie	9 juli 2026

Optioneel: Mondeling gedeelte marktconsultatie	14 juli 2026
Verwachte start aanbestedingsprocedure (publicatie Aanbestedingsdocumenten)	Q3/Q4 2026

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend.

3.6 Vertrouwelijkheid

Alle reacties zullen binnen Avans vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen bij de opdracht.

3.7 Nederlandse taal

De procedure van deze marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

4. Vragen

1. Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	Als Avans uw organisatie zou uitnodigen voor de Meervoudig onderhandse aanbesteding 'Panelbeheer', zou uw organisatie dan een offerte uitbrengen? Waarom wel/niet? Graag uw motivatie uiteenzetten.
1.2	Wat maakt voor u deze opdracht meer of minder aantrekkelijk? Graag uw motivatie uiteenzetten.
1.3	Avans zal een selectie maken welke leveranciers zij uitnodigt om een offerte uit te brengen (aanbieding te doen). Waarom zou Avans u als leverancier moeten uitnodigen om een offerte uit te brengen? Graag uw motivatie uiteenzetten.

2. Vragen over de algemene inkoopvoorwaarden	
2.1	Avans verklaart bij haar aanbestedingen haar Algemene Inkoopvoorwaarden (zie onderstaande link) van toepassing. Kunt u akkoord gaan met deze Algemene Inkoopvoorwaarden? Indien dit niet het geval is, kunt u aangeven met welke artikelen u niet akkoord kan gaan en hiervoor een aangepaste suggestietekst opgeven? Algemene Inkoopvoorwaarden Avans Hogeschool

2. Vragen over verzekeringen	
3.1	Welke van de onderstaande verzekeringen acht u marktconform voor de leverancier, gelet op de aard en de scope van de opdracht? Graag uw antwoord toelichten. a) Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering b) Beroepsaansprakelijkheid c) Cyberverzekering d) Anders, namelijk:
3.2	Kunt u per marktconforme verzekering, gelet op de aard en scope van de opdracht, de gebruikelijke verzekerde bedragen per gebeurtenis en per jaar noemen?

4. Organisatie, dienstverlening en samenwerking

4.1	Referentie(s) Vermeld één of meer referenten, van de afgelopen drie jaar, die aansluiten bij de opdracht van Avans waarin u het volgende beschrijft: a. Naam van de referent (waar uw organisatie het panelbeheer heeft uitgevoerd dan wel nog steeds uitvoert). b. Hoe groot het panel was. c. Wat uw organisatie heeft gedaan om het panel kwalitatief goed te houden en hoe de processen eruitzagen. d. Wat uw organisatie heeft gedaan om panelleden betrokken te houden.
4.2	Samenwerkingsvormen t.b.v. panelbeheer. In hoeverre werkt u in opdrachten samen met andere dienstverleners (onderaannemers) om uw opdrachtgevers te bedienen? En hoe gaat dat in zijn werk?

5. Vragen m.b.t. certificering

5.1	Wat zijn de relevante certificeringen binnen de branche van 'Panelbeheer'?
5.2	Welke certificaten/certificeringen bezit uw organisatie?

6. Vragen m.b.t. de markt en de ontwikkelingen in de markt

6.1	Wat zijn recente ontwikkelingen/trends/ (technische) innovaties in de markt van 'Panelbeheer' en in hoeverre maakt u daar gebruik van? a. Kunt u concrete voorbeelden noemen? b. Hoe speelt u in op deze ontwikkelingen/trends/(technische) innovaties?
------------	---

7. Vragen over de scope

7.1	Wat is uw beeld bij de omschrijving van de Opdracht? Heeft u daar vragen over? En zo ja welke? Met de eventuele vragen die gesteld worden kunnen we de opdracht verduidelijken.
7.2	Zijn er zaken/onderdelen in de scope niet benoemd die volgens u wel van belang zijn voor deze uitvraag?
7.3	Op welke wijze heeft u privacy omtrent persoonsgegevens geregeld en geborgd in het kader van de AVG?

7.4	Wat is uw advies m.b.t. het uitvragen van het gunningscriterium Prijs? Welke tarieven/kostenposten adviseert u uit te vragen.
7.5	Wat is uw advies m.b.t. het uitvragen van het gunningscriterium Kwaliteit? Graag uw antwoord motiveren.

8. vragen m.b.t. Duurzaamheid

8.1	Avans heeft de voorkeur om samen te werken met leveranciers die dezelfde duurzaamheidswaarden nastreven als wijzelf. Daarom vragen wij aan al onze leveranciers om onze gedragscode te ondertekenen, zie bijlage. Kunt u akkoord gaan met het ondertekenen van deze gedragscode?
------------	---

9. vragen m.b.t. Implementatie

9.1	Wat is uw inschatting van de totale doorlooptijd voor de overname van het Avans Panel vanaf het moment waarop Avans u de opdracht definitief gunt?
9.2	Wat verwacht u van Avans in het implementatieproces? Zoal bijvoorbeeld m.b.t. inzet mensen aantallen/uren inzet en functie.

10. Tot slot

10.1	Zijn er punten in deze marktconsultatie niet aan de orde gekomen maar waarmee Avans volgens u wel rekening mee moet houden?
-------------	---