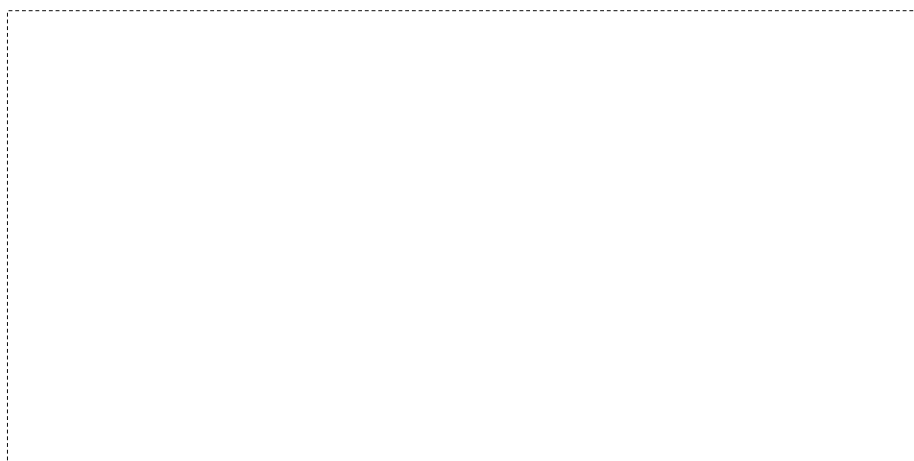




Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Bijlage K: Vraagspecificatie Klantenpanel

Zaaknummer: Vraagspecificatie 31220688
Datum: 18 augustus 2026



Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Water Verkeer en Leefomgeving, KennisInkoop
Status	Definitief
Versienummer	0.5

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Identificatie	4
1.2	Het programma/project	4
2.	De opdracht	5
2.1	Omschrijving van de opdracht	5
2.1.1	De aanleiding van de opdracht	5
2.1.2	Het doel van de opdracht	5
2.1.3	Opdrachtomschrijving	5
2.1.4	Het resultaat van de opdracht	5
3.	Programma van eisen	6
3.1	Eisen aan te leveren diensten en/of producten	6
3.1.1	Diensten en/of producten	6
3.1.2	Overige vereisten aan de Diensten en/of producten	9
3.1.3	Becommentariëring van de producten	11
3.2	Projectmanagement	11
3.2.1	Interactie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	11
3.2.2	Geplande overlegmomenten	11
3.3	Projectbeheersing	12
3.3.1	Planning	12
3.3.2	Risicomanagement en opstellen risicoregister	13
3.3.3	Betaling	14
3.3.4	Kwaliteitsmanagement	14
3.3.5	Het identificeren en registeren van afwijkingen	14
3.4	Overige eisen	15
3.4.1	Uitwerking Plan van Aanpak	15
3.4.2	Opties	16
3.4.3	Veiligheid	16
Bijlage 1	Overzicht gevraagde producten en/of diensten	17
Bijlage 2	Verstreckte en te verstrekken informatie	18

1. Inleiding

1.1 Identificatie

Deze vraagspecificatie beschrijft de opdracht, bestaande uit de uit te voeren werkzaamheden, diensten en/of te leveren producten. Deze vraagspecificatie is als bijlage K opgenomen bij de Aanbestedingsleidraad.

1.2 Het programma/project

Rijkswaterstaat wil klantgericht en wendbaar inspelen op maatschappelijke behoeften en nieuwe ontwikkelingen. Dit houdt in dat Rijkswaterstaat handelt vanuit de behoeften van de gebruiker van de netwerken van Rijkswaterstaat. Dit vergt naast kennis over het gebruik van de netwerken ook kennis over de wensen en meningen van ons publiek. Deze kennis wordt onder andere verkregen via het Landelijk Team Publieksmonitoring bij het onderdeel Water, Verkeer en Leefomgeving van Rijkswaterstaat. Vanuit het Landelijk Team Publieksmonitoring (hierna 'LTPM') worden door onderzoeken de meningen en behoeften van gebruikers opgehaald. Hiervoor worden landelijke belevingsonderzoeken en korte peilingen uitgevoerd. Klantenpanels worden hiervoor ingezet.

De opdracht betreft in de basis het beheer van het klantenpanel, het versturen van vragenlijsten naar de betreffende deelnemers, het aanleveren van de onderzoeksresultaten en het verzorgen van een terugkoppeling aan respondenten. Ook wordt opdrachtnemer gevraagd om bij te dragen aan het werven van nieuwe respondenten. Er zijn 3 panels op het moment. Het centrale panel en een panel met vrachtwagenchauffeurs en een panel met vaarweggebruikers.

Om valide onderzoek te kunnen doen is het noodzakelijk om te kunnen beschikken over voldoende respondenten. Reden waarom opdrachtnemer nadrukkelijk zal worden gevraagd om ideeën aan te dragen om respondenten te behouden en nieuwe panelleden te werven.

Doelstelling programma/project

Het primaire doel van een klantenpanel is om inzicht te krijgen in wensen en behoeften van gebruikers van de netwerken van RWS. Klantenpanels zijn een aanvulling op en hulpmiddel voor grootschalige kwantitatieve onderzoeken die Rijkswaterstaat al uitvoert. Het biedt de mogelijkheid tot het stellen van specifieke en/of verdiepende vragen (bijvoorbeeld naar regio of project) en is bovendien snel inzetbaar. Het is daarmee geschikt om direct vervolg te geven aan de uitkomsten van de landelijke monitors, voor projecten om de beleving van de gebruikers in de omgeving te monitoren of om kennis op te doen. Het klantenpanel heeft verder als voordeel dat een grote groep respondenten bevraagd kan worden en dat een langdurige band met de panelleden opgebouwd kan worden, mede via een terugkoppeling van de onderzoeksresultaten.

2. De opdracht

Hieronder leest u een omschrijving van de opdracht. In dit hoofdstuk zijn de achtergrond, de doelstellingen en de verwachtingen van de opdracht uiteengezet. Deze toelichting vormt de basis voor de verdere uitwerking in het volgende hoofdstuk.

2.1 Omschrijving van de opdracht

2.1.1 De aanleiding van de opdracht

Rijkswaterstaat gebruikt de mening van de gebruikers van de netwerken voor het onderhouden van verbeteringen die worden ingezet op de netwerken. Er bestaat groeiende aandacht voor beleving en de manier van Rijkswaterstaat om daar op een efficiënte en effectieve manier mee om te gaan. Dit gezien vanuit twee doelen:

- Rijkswaterstaat als lerende organisatie
- Buiten Beter/Buiten Voorop: de inzet van Rijkswaterstaat op de beleving van de gebruikers zichtbaar maken

De opdracht betreft, naast het beheer van de klantenpanels, het uitvoeren van gemiddeld 10 onderzoeken op jaarbasis onder deelnemers van een klantenpanel van RWS met betrekking tot de beleving over de netwerken van RWS. De resultaten van het onderzoek worden opgeleverd aan de opdrachtgever en tenslotte dienen de respondenten met het versturen van een terugkoppeling van de onderzoeksresultaten, bijvoorbeeld als factsheet, te worden geïnformeerd.

2.1.2 Het doel van de opdracht

Het hoofddoel van het klantenpanel is het publiek bevragen om zo inzicht te krijgen in wensen en behoeften van gebruikers van de netwerken van RWS. Het betreft het adviseren over en uitvoeren van incidentele of ad hoc opinie-, wensen- of verbeterpeilingen en belevingsonderzoeken (ook wel gebruikerstevredenheidsonderzoeken) onder weggebruikers en vaarweggebruikers door middel van bestaande en in stand te houden klantenpanels.

De klantenpanels zijn ook een aanvulling op grootschalige kwantitatieve belevingsonderzoeken die Rijkswaterstaat al uitvoert. Het klantenpanel biedt de mogelijkheid tot het stellen van specifieke en/of verdiepende vragen (bijvoorbeeld naar regio of project) en is bovendien snel inzetbaar. Het is daarmee geschikt om direct vervolg te geven aan de uitkomsten van de landelijke monitors, voor projecten om de beleving van de gebruikers in de omgeving te monitoren of om kennis op te doen.

2.1.3 Opdrachtomschrijving

De opdracht betreft in de basis het beheer van het klantenpanel, het versturen van vragenlijsten naar de betreffende deelnemers, het aanleveren van de onderzoeksresultaten en het verzorgen van een terugkoppeling aan respondenten. Ook wordt aan opdrachtnemer gevraagd om bij te dragen aan het werven van nieuwe respondenten. Er zijn 3 panels: het centrale panel en een panel met vrachtwagenchauffeurs en een panel met vaarweggebruikers.

Het klantenpanel dient goed beheerd te worden, rekening houdend met de geldende privacywetgeving. De vragenlijsten kunnen worden ingevuld op een personal computer, laptop, smartphone of tablet. De resultaten van de onderzoeken worden verwerkt tot Excel en SPSS-bestanden, die makkelijk geanalyseerd kunnen worden. Bij de uitvoering van dit project is het voor RWS van belang dat vragenlijsten laagdrempelig kunnen worden uitgezet onder een klantenpanel met een zo kort mogelijke doorlooptijd.

Om valide onderzoek te kunnen doen is het noodzakelijk om te kunnen beschikken over voldoende respondenten. Reden waarom opdrachtnemer nadrukkelijk zal worden gevraagd om ideeën hieromtrent aan te dragen.

2.1.4 Het resultaat van de opdracht

Het resultaat van de opdracht bestaat uit de navolgende deel- en eindproducten:

- het overnemen of bouwen, en ook onderhouden, van een systeem dat geschikt is om een panelbestand te beheren en vragenlijsten uit te zetten.
- het opzetten van een internetpagina voor beheer en onderhoud van persoonsgegevens van respondenten en aanvullende informatie over het klantenpanel.

- het doen van ongeveer 60 klantenpanelonderzoeken, waarvan 40 vast in de looptijd over 4 jaar en indien opgedragen, ten hoogste 20 variabel tot en met de optiejaren, volgens de Bijlage I Staat van tarieven en prijzen. Als binnen 4 jaar het aantal vaste onderzoeken is bereikt, kan de namens de Opdrachtgever worden besloten om gebruik te maken van een variabel aantal onderzoeken (tot het maximum variabel aantal), zoals vermeld in Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen. Mocht er na de vaste looptijd van 4 jaar nog een variabel of vast aantal onderzoeken beschikbaar zijn, dan kan een optie tot verlenging van het contract met een extra jaar worden ingeroepen. De laatstbedoelde optie tot verlenging kan tot ten hoogste tweemaal plaatsvinden.
- een rapportage per onderzoek door levering van een Excel-bestand met tellingen en open antwoorden, en ook een SPSS-totaalbestand.
- het verzorgen van een nieuwsbrief met toelichting als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten naar het betreffende klantenpanel in overleg en afstemming met de projectleider van Rijkswaterstaat.

3. Programma van eisen

Hieronder leest u de eisen die wij stellen aan de uitvoering van de opdracht.

3.1 Eisen aan te leveren diensten en/of producten

3.1.1 Diensten en/of producten

Deze paragraaf beschrijft de eisen van de te leveren diensten, producten en/of werkpakketten. Het geeft duidelijkheid over de vereiste kwaliteit en specificaties van de diensten, producten en/of werkpakketten.

Voor het houden van een klantenpanelonderzoek onderscheiden we binnen Rijkswaterstaat globaal de onderstaande stappen. De Opdrachtnemer speelt een rol bij de vetgedrukte stappen.

1. Definiëren doel, probleemstelling en doelgroep onderzoek
2. Keuze onderzoeksmethodiek (wel/niet Klantenpanel)
3. Werving panelleden deelpanel
4. Inplannen van vragenlijsten/onderzoeken
5. Ontwikkeling van vragenlijsten
6. Programmeren, testen en uitsturen van vragenlijsten
7. Genereren resultaten klantenpanel (onderzoeksresultaten)
8. In voorkomende gevallen nadere analyse en advies over onderzoeksresultaten klantenpanel
9. Communicatie resultaten en acties klantenpanel naar panelleden
10. Borging resultaten binnen organisatieonderdeel/project

PR01	De opdrachtnemer dient zijn opdracht uit te voeren, zodanig dat hieruit voortvloeiende diensten en/of producten, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de overeenkomst.
PR02	De opdracht dient te voldoen aan de volgende eisen: 1. functioneel beheer klantenpanel 2. coördinatie, kwaliteitsbewaking en opschonen van het panelbestand 3. ondersteuning in werving en behoud van panelleden 4. coördinatie en bewaking van de kwaliteit van vragenlijsten 5. oplevering van databestanden en borging resultaten 6. opstellen en verzenden van een terugkoppeling van de onderzoeksresultaten aan respondenten

Ad 1. Functioneel beheer klantenpanel

Vooruitlopend op de vereisten hierna heeft de opdrachtnemer (c.q. inschrijver) twee mogelijkheden. Ten eerste de optie 'Overname'.

- Overname

De inschrijver kan ervoor kiezen om afspraken te maken met de zittende leverancier, waarbij het bestaande klantenpanelsysteem wordt overgenomen. De functioneel beheerders (van de opdrachtnemers en bij voorkeur ook van de opdrachtgever) begeleiden die overname.

- Ontwikkeling van een vergelijkbaar systeem

De inschrijver kan er ook voor kiezen om een vergelijkbaar systeem te bouwen dat geschikt is voor hetzelfde panelbestand en om de al bestaande leden te beheren en om vragenlijsten uit te zetten, waarbij aan de eisen in paragraaf 3.1.1 is voldaan.

In het eerste geval zal de zittende leverancier een beperkte hoeveelheid aan kosten hebben te maken in vergelijking met de andere inschrijvers. Daarom zal bij het betreffende gunningscriterium in de EMVI-BPKV Tabel onderscheid worden gemaakt naar transitiekosten. De andere leverancier heeft die kosten immers wel te maken. De zittende leverancier krijgt hiervoor dan ook geen waarde toegekend in de EMVI.

Eisen (in beide gevallen)

Het functioneel beheer van de klantenpanels en de functionele eisen aan het gekozen systeem omvatten:

- het beschikken over een webportal met communicatiemogelijkheden (m.n. website met informatie over het klantenpanel, aanmeldpagina, profielpagina)
- de mogelijkheid voor 1 centraal bestand, waaruit deelbestanden worden getrokken
- het samenvoegen, splitsen en filteren van (sub)panels
- een panellid moet lid kunnen zijn van meerdere subpanels
- de werving van leden moet mogelijk zijn via een internetlink, e-mail en sociale media
- het beschikbaar hebben van een profielpagina voor panelleden, waar panelleden zelf over kunnen beschikken om hun persoonlijke gegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen
- het importeren en exporteren van panelleden met de daarbij horende gegevens. Denk bijvoorbeeld aan leeftijd, geslacht en postcode (4), zodat de antwoorden op basis van deze variabelen te herleiden zijn
- steekproeftrekking: het mogelijk maken van een gestratificeerde steekproef. Dus op basis van totale panels en ook op basis van achtergrondvariabelen
- de mogelijkheid tot het stellen van alle typen marktonderzoeksvragen (van open tot gesloten vragen, inclusief de mogelijkheid voor toevoegen van foto's en filmpjes)
- gegevens moeten anoniem verwerkt worden
- het genereren van standaardrapportages voor de onderzoeken, bestaande uit de resultaten (tellingen in aantallen en percentages en overzicht van antwoorden op open vragen), evenals de onderzoeksverantwoording
- Het genereren van standaardrapportages voor panelbeheer (zowel per (sub)panel als over al de panels heen)
- de mogelijkheid tot het sturen van herinneringen
- de mogelijkheid tot het sturen van een toelichting als terugkoppeling van de opgeleverde onderzoeksresultaten naar respondenten (in huisstijl Rijkswaterstaat).
- het gekozen systeem moet onafhankelijk van het RWS-netwerk werken, maar wel benaderbaar zijn vanuit de diverse RWS-locaties (webbased)
- met de mogelijkheid tot communiceren met andere applicaties en databases (d.m.v. import en export functionaliteiten)
- het exporteren van vragenlijsten naar Word en pdf moet mogelijk zijn;
- het exporteren en importeren van resultaten van de enquête naar SPSS en Excel;
- het delen van vragenlijsten en resultaten met ketenpartners moet mogelijk zijn voor het LTPM van RWS
- borging van privacy volgens RWS-normen (AVG-wetgeving). De opdrachtnemer draagt zorg voor beveiliging van de gegevens van de webpagina, database(s) en/of in gebruik of beheer zijnde systemen. Er moet voor worden gewaakt dat er een inbreuk plaatsvindt, welke tot diefstal kan leiden van persoonsgegevens. De schade bij een inbreuk zal worden verhaald op de opdrachtnemer, tenzij de opdrachtnemer de schade aantoonbaar heeft weten te beperken, waardoor afhankelijk van het oordeel van de opdrachtgever, matiging plaats zou kunnen vinden.
- Maximaal 5 keer per jaar dient de opdrachtnemer mee te werken aan onderzoeken van derden door inzet van het klantenpanel. Het gaat hierbij dan om het versturen van een uitnodigingsmail en eventueel een herinnering aan de panelleden met een link naar een extern onderzoek. Uiteraard gebeurt dit alleen op verzoek van de opdrachtgever. Hiervoor mogen geen aparte kosten in rekening worden gebracht.

Het huidige klantenpanel is te bezien op:

<https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/home.html>.

De totale prijs voor het panelbeheer en het systeem moet worden opgenomen in de desbetreffende post (2) van Bijlage I Staat van Tarieven en Prijzen.

Sociale media

Deelname aan een onderzoek moet, naast enquêtering onder bestaande panelleden, ook mogelijk zijn via een 'open link' die verspreid kan worden via internet/intranet, e-mail of (sociale) media. Er is dan geen sprake van registratie in het systeem. Dat betekent dat achtergrondvariabelen van respondenten (bijvoorbeeld geslacht, leeftijd) die op deze manier deelnemen, telkens opnieuw gevraagd moeten worden voor dit 'open' deel van de enquête. Na het invullen van een enquête met een 'open link' moeten deelnemers uitgenodigd worden om lid te worden van het klantenpanel van RWS.

Ad 2. Bewaking en opschonen van het panelbestand

Dubbele en ongeldige adressen moeten verwijderd worden. Daarnaast moet de opdrachtnemer minimaal één keer per jaar het panelbestand opschonen en evalueren. Zo moeten respondenten die wel benaderd zijn voor onderzoek het afgelopen jaar, maar nooit hebben meegedaan, gevraagd worden of ze nog willen deelnemen aan het panel. Ook kunnen panels afgesloten worden. De respondenten moeten dan in het centrale panel worden opgenomen of uit het systeem verwijderd worden. Het aantal inactieve respondenten per jaar is overigens op voorhand niet te bepalen, omdat dit onder meer afhankelijk is van het aantal uitgevoerde onderzoeken en de (deel)panels die ingezet zijn en de mogelijke aangroei van het panelbestand. Het totale panelbestand telt op dit moment ongeveer 5.000 leden.

Het benaderen van inactieve respondenten kan slechts per e-mail, omdat er i.v.m. privacy geen andere gegevens worden opgeslagen die het mogelijk maken om een respondent te benaderen (bijvoorbeeld telefoonnummers).

Met opmerkingen [WL1]: @patrick: is dit juist? Of moeten we dit nog nog verifiëren

Ad 3. Ondersteuning werving en behoud panelleden

De opdrachtnemer zorgt dat RWS inzicht heeft in de opbouw van de panels. Dit kan via een directe verbinding met de database, zodat deze gegevens op een eenvoudige wijze geraadpleegd kunnen worden. Minimaal ieder jaar dient hiervoor een rapportage gemaakt te worden, met:

- de samenstelling van de panels (achtergrondvariabelen per panel en totaal)
- een overzicht van uitgevoerde onderzoeken (en geplande onderzoeken)
- hoe hoog de response rates zijn
- hoeveel mensen zich in- en uitschrijven bij de panels

Het behouden of vergroten van het aantal respondenten valt eveneens onder de opdracht.

Ad 4. Coördinatie en bewaking van kwaliteit vragenlijsten

Bij de ontwikkeling van de vragenlijsten moet de opdrachtnemer vragenlijsten checken en suggesties voor verbetering geven voor de opbouw van de vragenlijsten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- wat wel en niet te vragen
- taalgebruik
- schalen/antwoord categorieën
- vraagstelling
- signalering en afstemming met opdrachtgever over vragenlijsten van andere klantenpanels (voorkomen dat dezelfde vragen worden gesteld en dezelfde informatie wordt opgehaald)

De opdrachtnemer zorgt er ook voor, in overleg met RWS, dat respondenten niet overvraagd worden.

Een onderzoek bestaat doorgaans uit 15 tot 30 vragen. Voor alle onderzoeken met een kleiner of groter aantal vragen, moet door opdrachtnemer dezelfde prijs worden gehanteerd.

Ad 5. Oplevering databestanden en borging van de resultaten klantenpanels

De opdrachtnemer levert de ingewonnen informatie aan RWS. De minimale variant hierin zijn tellingen per vraag en de open antwoorden in Excel én een totaalbestand in SPSS-formaat met de resultaten van de enquête/peiling. Opdrachtnemer dient deze open antwoorden eerst op privacygevoelige informatie te controleren, voordat het bestand wordt

uitgewisseld met de opdrachtgever. Gezien het feit dat deze bestanden worden gedeeld en niet worden opgeslagen in een beveiligde omgeving, is het noodzakelijk dat er geen privacygevoelige gegevens worden verstrekt. Zoals elders vermeld dient altijd gewerkt te worden volgens privacy eisen zoals gesteld in de AVG.

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle definitieve vragenlijsten en geleverde eindproducten beschikbaar zijn en blijven, zolang de opdracht loopt en minimaal 1 jaar nadat de opdracht is afgerond.

Ad 6. Opstellen en verzenden van een terugkoppeling naar respondenten

Terugkoppeling van de onderzoeksresultaten aan deelnemende panelleden in de vorm van een nieuwsbrief/factsheet met korte toelichting (in de huisstijl van RWS, RWS levert een sjabloon in Word) vormt de afsluiting van een onderzoek. Dit is ook een taak van de opdrachtnemer. Na goedkeuring door de projectleider van RWS kan verzending door de opdrachtnemer plaatsvinden naar de betrokken panelleden. De opdrachtnemer bewaakt samen met het LTPM de kwaliteit van de toelichting.

Het verzorgen en toezenden van de terugkoppeling aan respondenten maakt daarmee onderdeel uit van de werkzaamheden.

3.1.2 Overige vereisten aan de Diensten en/of producten

a. *Ondersteuning en documentatie*

De opdrachtnemer moet een aanspreekpunt hebben waar de landelijk coördinator/projectleider (LTPM) en in voorkomende gevallen ook andere Rijkswaterstaters terecht kunnen met hun vragen. Verder moet er ondersteuning zijn voor de panelleden, zodat ook zij een loket hebben om vragen te kunnen stellen. In de afgelopen jaren is gebleken dat deze vragen over de enquête zelf of de techniek (bijvoorbeeld een niet werkende link) kunnen gaan, dan wel van algemene aard kunnen zijn (vragen aan Rijkswaterstaat). Vragen komen binnen bij RWS via een e-mailadres van Rijkswaterstaat. RWS beheert dit e-mailaccount en stuurt indien nodig de vragen door naar de opdrachtnemer.

Als vragen betrekking hebben op het project waar de vragenlijst over gaat, is de contactpersoon van het betreffende project bij RWS verantwoordelijk voor de beantwoording. Eventuele vragen over de diensten van de opdrachtnemer (zoals technische vragen over de werking van het klantenpanel) handelt de opdrachtnemer af.

b. *Huisstijl*

Alle communicatie met de panelleden dient opgemaakt te zijn in RWS-huisstijl. Vragenlijsten moeten dus in RWS-huisstijl uitgestuurd worden, evenals e-mails en de toelichting als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten (huisstijlsjablonen worden aangeleverd door RWS).

c. *Gevraagde diensten in de opstartfase van de nieuwe opdrachtnemer*

Algemeen:

Mits er sprake is van aankoop, beheer of doorontwikkeling van ICT-producten of diensten, is op deze opdracht het Rijksbrede beleid van informatiebeveiliging en open standaarden van toepassing, met als achterliggende doelen de bevordering van de informatiebeveiliging, interoperabiliteit en de vergroting van de leverancieronafhankelijkheid.

Daarvoor wordt verwezen naar de website van het Forum standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl). Aan de hand van de beslisboom op deze website <https://www.forumstandaardisatie.nl/beslisboom/beslisboom-open-standaarden> kan door opdrachtnemer worden bepaald welke open standaarden bij deze opdracht verplicht zijn, welke vervolgens voor de opdrachtnemer verplicht moeten worden toegepast,

Om voorts vendor lock-in te voorkomen en ten behoeve van overdraagbaarheid gebruikt opdrachtnemer in het algemeen, passende open, vrij en publiek beschikbare standaarden, gereedschappen voor documentatie, ontwerp, architectuur, ontwikkeling, uitvoering, configuratie, logging en data in- en uitvoer en opslag. Er kan afgeweken worden als dat nodig wordt geacht. Besluiten en keuzes worden gemaakt in overleg met de opdrachtgever.

Met betrekking tot het klantenpanel:

- er dient een panelomgeving op internet beschikbaar te zijn.

- voor het werven van nieuwe panelleden moet een intakevragenlijst beschikbaar zijn. Op de centrale 'aanmeld-pagina' moeten een aantal kenmerken verzameld worden, die gebruikt kunnen worden voor selectie van een (nieuw) subpanel (zie hieronder sub d).
- een deelnemer/respondent kan in meerdere subpanels zitten en het moet mogelijk zijn verschillende achtergrondkenmerken per subpanel op te slaan.
- een deelnemer moet via internet zijn eigen persoonsgegevens kunnen inzien, wijzigen en verwijderen.
- een deelnemer moet via internet zijn/haar deelname kunnen beëindigen.

d. Panels

Op dit moment bestaat het bestand uit drie panels. Voor elk huidig en eventueel nieuw panel moet een mogelijkheid tot aanmelden van nieuwe panelleden bestaan.

Het panelbestand moet op aanvraag beschikbaar zijn voor het LTPM van RWS.

De achtergrondvariabelen voor het klantenpanel zijn:

- e-mailadres
- geslacht
- postcode
- geboortejaar
- vervoersmiddelen (personenauto, vrachtwagen, motor, (bestel)bus, overig, geen van bovenstaande vervoersmiddelen)
- werknemer RWS (ja/nee)
- recreatievaart/beroepsvaart (geldt alleen voor vaarwegenpanel)
- hoe bent u geïnformeerd over dit panel
- welke panels lidmaatschap

e. WOO

De Opdrachtgever maakt van de per 1 mei 2022 in werking getreden Wet open overheid (Woo) relevante onderzoeksrapporten openbaar op bijvoorbeeld de volgende website (<https://open.rijkswaterstaat.nl/open-overheid/onderzoeksrapporten/>).

In de basis is deze regelgeving niet van toepassing op de producten zoals uitgevraagd. Mocht voor een onderzoek toch een onderzoeksrapportage gewenst zijn, geldt het volgende:

- De rapportages moeten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
- Rapportages dienen in de RWS-huisstijl te worden opgesteld.
- De rapportage dient een beschrijving te geven van de gebruikte methode, de kwaliteit van de gebruikte data en juiste verwijzingen naar gebruikte rapporten te bevatten. Rapportages zijn compleet, leesbaar, éénduidig, vrij van fouten en omissies.
- Tenzij anders vermeld, hoeven rapportages slechts digitaal te worden verstrekt aan opdrachtgever.
Documenten in het Open Document Format (odt, ods en odp), PDF-bestanden en de bestanden van Microsoft Office (docx, xlsx, pptx, ppsx, doc, ppt, pps) moeten voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Meer informatie kunt u vinden op: <https://www.digitoegankelijk.nl/>.

Voor het geval aan bepaalde vereisten van openbaarmaking van relevante onderzoeksrapporten moet worden voldaan, is de opdrachtnemer verplicht de Opdrachtgever te helpen om het doel van openbaarmaking te bereiken. De bijlage Handout 'Schrijven voor openbaarheid' geldt daarbij als richtlijn.

Indien de Opdrachtgever daarom verzoekt, is de Opdrachtnemer gehouden om naast de oorspronkelijke versie van het onderzoeksrapport een aanvullende versie geschikt voor openbaarmaking op te leveren waarin geen persoonsgegevens zijn vermeld, dan wel waarin persoonsgegevens zijn vermeld waarvoor van de desbetreffende personen uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is verkregen naar het bewijs waarvan door de Opdrachtgever kan worden gevraagd.

f. Privacy

Er moet gewerkt worden met voor RWS geldende privacy-normen. Deze zijn te vinden in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een aantal belangrijke punten hieruit zijn:

- het doel van het verzamelen van de gegevens moet helder omschreven zijn
- er mogen niet meer gegevens worden verzameld dan noodzakelijk is voor het doel van het onderzoek
- de verkregen gegevens moeten beveiligd zijn tegen verlies of diefstal en tegen onrechtmatige bewerking (benutting voor meer dan oorspronkelijk doel)
- de gegevensverstrekker heeft recht op inzage en wijziging

- de gegevensverstrekker heeft recht op directe beëindiging van deelname
- gegevens mogen zo lang bewaard worden als het doel waarvoor ze verzameld zijn.

Voor de gegevensverwerking dient er (door artikel 12.3 van de ARVODI 2025) tussen opdrachtnemer (verwerker) en opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) voor aanvang van de opdracht een verwerkingsovereenkomst te worden gesloten. Een concept van die overeenkomst is bij de aanvraag gevoegd.

Opdrachtnemer draagt ook zorg voor een uitstekende beveiliging van data (de gegevens van eventueel gebruikte webpagina's, databases en/of in gebruik of beheer zijnde systemen). Er moet voor worden gewaakt dat er een inbreuk plaatsvindt, welke tot diefstal kan leiden van persoonsgegevens. De schade bij een inbreuk zal worden verhaald op de opdrachtnemer, tenzij de opdrachtnemer de schade aantoonbaar heeft weten te beperken, waardoor afhankelijk van het oordeel van de Opdrachtgever, matiging plaats zou kunnen vinden.

g. Eigendom data

Rijkswaterstaat blijft eigenaar van alle data. Dit betekent dat te allen tijde alle gegevens overdraagbaar aan RWS moeten zijn in de vorm van een projectdossier (zowel de panel bestanden als vragenlijsten en de resultaten van de vragenlijsten) in een gangbaar data-formaat (Excel/ SPSS/ tabgescheiden tekstbestand). De hiermee gemoeide kosten kunnen worden opgenomen onder het digitaal projectdossier (laatste post) van Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen.

3.1.3 Becomentariëring van de producten

PR07	Alle te leveren producten dienen door opdrachtnemer ter toetsing als concept te worden voorgelegd aan opdrachtgever en eventuele andere beoordelaars. Per product zorgt de projectleider van RWS voor aanlevering van gebundeld commentaar.
PR08	De opdrachtgever beoordeelt de definitieve versie op volledigheid, juistheid en conformiteit met de contractuele eisen. Als het product voldoet, wordt dit door de opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd. Als het product niet voldoet, staat het opdrachtgever vrij om één aanvullende herstelronde te vragen binnen een door de opdrachtgever te bepalen redelijke termijn. Na verwerking van het commentaar dienen de documenten door opdrachtnemer 'definitief' te worden gemaakt. Het product wordt geaccepteerd zodra de opdrachtgever schriftelijk of per e-mail bevestigt dat het product voldoet aan de gestelde eisen.

3.2 Projectmanagement

Deze paragraaf stelt eisen aan de sturing en organisatie van de opdracht, waaronder planning, overlegstructuur en interactie met de opdrachtgever.

PM01	De opdrachtnemer dient de opdracht zodanig voor te bereiden en uit te voeren dat deze op beheerste en controleerbare wijze verloopt, zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd volgens de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.
------	--

3.2.1 Interactie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

PM02	De opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.
------	---

3.2.2 Geplande overlegmomenten

Voor het uitvoeren van de opdracht dient minimaal volgens de navolgende planning afstemming plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Er zal een startbijeenkomst plaatsvinden en er zal éénmaal per jaar een voortgangsoverleg plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en RWS. De opdrachtnemer maakt van alle overleggen notulen en een actie/afsprakenlijst.

Nr	Overleg	Initiator	Datum
01	Startbijeenkomst, na gunning	Opdrachtnemer	Maart 2027
02	Jaarlijks overleg	Opdrachtnemer	Maart 2028
03	Jaarlijks overleg	Opdrachtnemer	Maart 2029

04	Jaarlijks overleg	Opdrachtnemer	Maart 2030
05	Jaarlijks overleg	Opdrachtnemer	Maart 2031
06	Jaarlijks overleg (optioneel)	Opdrachtnemer	Maart 2032
07	Jaarlijks overleg (optioneel)	Opdrachtnemer	Maart 2033
08	Eindgesprek met evaluatie	Opdrachtnemer	April 2031/2033*

* Datum afhankelijk van het lichten van optiejaren

Tijdens de startbespreking worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:

- nadere toelichting door de opdrachtgever op het project en achtergrondinformatie
- aanpak en invulling van de opdracht door de opdrachtnemer
- uitvraag en aanbidding
- planning
- te leveren producten
- geïdentificeerde actuele risico's en beheersmaatregelen
- kwaliteitsborging door opdrachtnemer
- Samenwerking opdrachtgever-opdrachtnemer

De opdrachtnemer dient voorafgaande aan elk overleg een voortgangsrapportage te verstrekken aan de opdrachtgever, die periodiek geïnformeerd wil worden over o.a. panelbeheer, onderhoud en ledenwerving. De opdrachtnemer dient de rapportage ten minste vijf werkdagen voorafgaand aan het betreffende overleg beschikbaar te stellen aan de projectleider van de opdrachtgever.

De voortgangsrapportage dient aan de volgende eisen te voldoen:

- dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld
- is een verantwoording van de voortgang van de betreffende activiteiten in de tijd in relatie tot de hier aan verbonden mijlpalen.
- heeft een actuele planning met daarin opgenomen de weergave van de activiteiten in de tijd en ook een duiding van het kritieke pad hierin.
- beschrijft de voortgang, eventuele afwijkingen en wijzigingen over de periode waarop de voortgangsrapportage betrekking heeft.
- wordt digitaal verstrekt aan opdrachtgever.

De verslaglegging van overleggen dient te worden verzorgd door de opdrachtnemer na het startgesprek en ieder periodiek overleg. Verslagen van overleggen worden voor de verspreiding door de opdrachtnemer voorgelegd aan de opdrachtgever.

Bij het laatste overleg (eindgesprek met evaluatie) wordt het digitale projectdossier overgedragen en worden afspraken gemaakt over de overdracht van het panelbestand (inclusief panelleden) aan de nieuwe opdrachtnemer.

3.3 Projectbeheersing

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen voor het bewaken en rapporteren van voortgang, kwaliteit, risico's, afwijkingen en betaling. De opdrachtnemer moet betrouwbare en tijdige stuurinformatie leveren en aantoonbaar borgen dat de opdracht binnen scope, tijd en kwaliteit blijft.

PB01	De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersingsaspecten, zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd volgens de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.
------	--

3.3.1 Planning

PB02	De opdrachtnemer dient de opdracht zodanig te verrichten dat de opdracht en afstemming daarover met de opdrachtgever in de tijd worden beheerst en dat de hieruit voortkomende diensten en/of producten uiterlijk op de gestelde opleverdatum en eventueel gestelde mijlpaaldata zijn gerealiseerd.
PB04	De opdrachtnemer dient een planning op te stellen en deze, tenminste als onderdeel van zijn inschrijving en voorafgaand aan een voortgangsoverleg, ter kennis te brengen van de opdrachtgever.
PB05	De planning dient tenminste: • De voor de opdracht te ondernemen activiteiten zichtbaar te maken, waarbij deze reëel zijn uitgezet in de tijd

	• Relevante afstemming met de opdrachtgever zichtbaar te maken (bijvoorbeeld acceptatietermijnen, communicatietermijnen) • De data van op te leveren producten zichtbaar te maken. Deze producten moeten te koppelen zijn aan de betaalposten Gesloten te zijn, wat betekent dat iedere activiteit en/of werkpakket een voorganger en een opvolger heeft, met uitzondering van de eerste activiteit en/of werkpakket.
PB06	Om de doelstelling van laagdrempelig onderzoek met een korte doorlooptijd te behalen is het essentieel dat de serviceverlening door Opdrachtnemer snel en adequaat wordt ingericht en eventueel vervanging beschikbaar is. Effectieve en efficiënte serviceverlening is van wezenlijk belang om eventueel benodigde vervolgacties voor Rijkswaterstaat mogelijk te maken en te voorkomen dat respondenten afhaken. Om de gewenste doorlooptijd van een onderzoek te kunnen behalen is het echter zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer in verband met capaciteit en planning van belang om waar mogelijk - in overleg - het aantal onderzoeken te spreiden en samenloop te voorkomen. Welke processtappen moeten worden doorlopen is verder weergegeven in de "Handreiking Digitaal Klantenpanel", als Bijlage toegevoegd. Opdrachtgever kan hierbij sturen op de volgende doorlooptijd (in de meeste gevallen is er meer ruimte voor planning): • Binnen 2 werkdagen na het aanleveren van een concept vragenlijst, reageert het bureau met eventuele op-/aanmerkingen, aanvullingen of verbeteringen. • Binnen 2 werkdagen na het aanleveren van de definitieve vragenlijst (Word-format) aan het bureau, moet de vragenlijst uitgezet zijn. Het gaat dus om programmeren en testen van de vragenlijst en een uitnodiging versturen. • Na het sluiten van de invulperiode, moeten binnen 2 dagen de resultaten aan RWS geleverd worden. • Binnen 5 werkdagen dient na oplevering van de onderzoeksresultaten een toelichting als terugkoppeling naar de respondenten door Opdrachtnemer te zijn opgesteld en in concept met de Opdrachtgever gedeeld. • Binnen 2 werkdagen na goedkeuring van de tekst moet de opgemaakte toelichting verspreid worden.

3.3.2 Risicomanagement en opstellen risicoregister

PB07	De opdrachtnemer dient gedurende de opdracht risico's te identificeren, analyseren en beheersen, zodat de kans van optreden en/of de gevolgen van ongewenste gebeurtenissen voor de opdrachtnemer en – waar mogelijk – de opdrachtgever worden geminimaliseerd. De opdrachtnemer en de opdrachtgever stemmen hiertoe op daartoe geëigende momenten de geïdentificeerde risico's en bijbehorende beheersmaatregelen gezamenlijk af, met daarbij expliciete aandacht voor het treffen van maatregelen in relatie tot elkaars risico's.
PB08	De opdrachtnemer dient een risicoregister met beheersmaatregelen op te stellen en actueel te houden.
PB09	Het risicoregister dient minimaal de volgende aspecten te bevatten: • Beschrijving van het risico • Oorzaak van het risico • De gevolgen van het risico • De kans van optreden van het risico • Inschatting van het initieel risico op de factoren: - o Tijd - o Geld - o Kwaliteit - o Omgeving - o Veiligheid - o Informatie • Beheersmaatregelen om het risico te ondervangen • Status van het risico • Verantwoordelijk persoon voor de beheersing van het risico.

3.3.3 *Betaling*

Facturatie dient - uitsluitend in overeenstemming met artikel 3 van de gesloten overeenkomst- en ter informatie in termijnen plaats te vinden:

- na de startbespreking en na aantoonbaar gereed zijn voor de uitvoering, waarbij overeenstemming bestaat over het definitieve Plan van Aanpak, de definitieve Risicotabel, en over de opzet en het beheer van het klantenpanel en ook de opzet van het uitvoeren van de klantenpanelonderzoeken.
- na het overnemen van het bestaande klantenpanel of na het bouwen van een vergelijkbaar systeem dat geschikt is om eenzelfde panelbestand en de al bestaande leden te beheren en vragenlijsten uit te zetten, waarbij aan de eisen in paragraaf 3.1.1 is voldaan, de applicatie operationeel is en de accounts zijn aangemaakt, en waaronder wordt begrepen het opzetten van een internetpagina voor beheer en onderhoud van persoonsgegevens van respondenten en aanvullende informatie over het klantenpanel. Ook moet een standaard 'intake' vragenlijst voor nieuwe panelleden beschikbaar zijn via een internetlink. Verder wordt hieronder begrepen het jaarlijks beheer en onderhoud van het panelbestand gedurende de gehele uitvoering en de eventuele werving van nieuwe respondenten voor de subpanels.
- Na elk onderzoek mag het uitgevoerde onderzoek gefactureerd worden. Als meerdere onderzoeken in een korte periode zijn uitgevoerd, kunnen deze tegelijkertijd worden gefactureerd.
- Na terugkoppeling van de nieuwsbrief aan respondenten mag hiervoor gefactureerd worden. Als meerdere nieuwsbrieven in een korte periode zijn uitgevoerd, kunnen deze tegelijkertijd worden gefactureerd.
- Jaarlijks mag 1 factuur worden gezonden voor het jaarlijkse overleg na akkoord op het verslag door opdrachtgever.
- na afloop van de opdracht overdragen van het digitale projectdossier en het panelbestand (inclusief panelleden) aan de nieuwe opdrachtnemer.

Indexering van de prijs van de te leveren diensten en/of producten door de opdrachtnemer is niet op opdrachtsom, noch op eventueel meerwerk, van toepassing.

3.3.4 *Kwaliteitsmanagement*

De opdrachtnemer dient te beschikken over en te werken in overeenstemming met een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling, zoals ISO 20252 en ISO 27001.

3.3.5 *Het identificeren en registeren van afwijkingen*

KM03	De opdrachtnemer dient afwijkingen, van hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst dan wel het eigen kwaliteitssysteem, te identificeren en op te nemen in een afwijkingsrapport.
KM05	De Opdrachtnemer dient afwijkingen, van hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst dan wel het eigen kwaliteitssysteem, te identificeren en op te nemen in een afwijkingsrapport.
KM06	De opdrachtnemer en de opdrachtgever stemmen samen, op daartoe geëigende momenten, afwijkingen en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot de afwijkingen.

In het afwijkingenregister dienen minimaal de volgende aspecten te zijn opgenomen:

- uniek volgnummer van de afwijking
- omschrijving van de afwijking
- datum constatering
- verantwoordelijke actor
- werkpakket
- datum wanneer corrigerende maatregelen uitgevoerd zullen zijn

- beschrijving en status van de corrigerende maatregelen
- geplande datum implementatie corrigerende maatregelen
- geplande datum implementatie preventieve maatregelen
- werkelijke datum implementatie corrigerende maatregelen
- werkelijke datum implementatie preventieve maatregelen
- status afwijking
- datum sluiting van het afwijkingsrapport

3.4 Overige eisen

In deze paragraaf zijn aanvullende eisen opgenomen die van toepassing zijn op de inschrijving en uitvoering van de opdracht.

3.4.1 Uitwerking Plan van Aanpak

OF01	Bij de inschrijving moet de inschrijver een Plan van Aanpak indienen welke gedurende de uitvoering van de opdracht zal worden toegepast. In het Plan van Aanpak worden onderstaande zaken uitgewerkt. 1) Uitwerking van de EMVI-BPKV criteria (zie Bijlage G Aanbestedingsleidraad) 2) De Opdrachtnemer dient een aanpak op te stellen, waarin een integrale beschrijving wordt gegeven van de toepassing van het kwaliteitsmanagement bij uitvoering van de opdracht 3) De volgende opdracht specifieke aspecten: • Onderzoeksmethodiek • Gegevensverwerking en Rapportage a. De manier van rapporteren inclusief minimaal een beschrijving van de inhoud, stijl en vorm van de producten die opgeleverd worden b. Verwerking gegevens (incl. controle) • Nieuwsbrief c. Een voorbeeld hoe de opdrachtgever een nieuwsbrief maakt • Projectorganisatie d. Werkwijze e. voorstel taakverdeling f. overlegstructuur g. projectteam • Social return, indien toegepast • Kwaliteitsborging • Risico's en beheersmaatregelen • Planning en doorlooptijden h. een planning voor het opzetten/overnemen van het panel en inrichten van benodigde software, en ook het behouden of vergroten van het aantal respondenten i. de planning van een onderzoek (rekening houdend met het gewenste proces qua doorlooptijden. Zie PB06.
OF02	In het Plan van Aanpak worden onderstaande zaken uitgewerkt m.b.t. maatschappelijk verantwoord inkopen: • Een aantoonbaar eigen duurzaamheidsbeleid en/of visie. Beschreven in ½ - 1 A4; • Een uitleg hoe dit duurzaamheidsbeleid/visie doorwerkt in deze opdracht waarbij u in ieder geval/specifiek aandacht besteed aan de volgende duurzaamheidsthema's uit het ambitieweb/manifest: Handreiking Pianoo
OF03	Eisen lay-out uitwerking Plan van Aanpak Het document beslaat maximaal 20 enkelzijdige pagina's op A4-formaat met minimaal lettergrootte 9. Het aantal pagina's is inclusief bijlagen, illustraties en voorblad.

3.4.2 Opties

Er is een eenzijdige optie om de Overeenkomst met 2x1 jaar te verlengen. Deze optie is meegenomen in de Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen en dient onderdeel uit te maken van de totale prijs en van de berekening van de fictieve inschrijvingsprijs binnen de EMVI-tabel.

3.4.3 Veiligheid

V001	De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden.
------	--

Bijlage 1 Overzicht gevraagde producten en/of diensten

Voor een overzicht van de gevraagde producten is Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen opgesteld. Deze bijlage moet worden ingevuld en worden ingediend bij de inschrijving.

In het model moeten door de inschrijvers de lichtblauwe cellen worden ingevuld (totaalprijsen worden vanzelf ingevuld).

In grote lijnen volgt hier een korte opsomming.

Nummer	Output
01	het bouwen en onderhouden van een systeem dat geschikt is om een panelbestand te beheren en vragenlijsten uit te zetten
02	Internetpagina voor beheer en onderhoud persoonsgegevens van respondenten en aanvullende informatie (voorbeeld van huidige panel op: https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/home.html)
03	Per onderzoek Excel-bestand met tellingen, SPSS-totaalbestand
04	Nieuwsbrief/terugkoppeling resultaten

Bijlage 2 Verstrekte en te verstrekken informatie

Nummer	Titel	Versie en datum	Geleverd bij uitvraag	Geleverd na gunning
01	Handreiking klantenpanel		Bijgevoegd in Tendered	
02	Klantenpanel Rijkswaterstaat		https://www.rijkswaterstaat.nl/over-ons/contact/meedenken-met-rijkswaterstaat	
03	Voorbeeld terugkoppeling onderzoeksresultaten		https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/news-and-results	
04	Richtlijnen huisstijl RWS			Ja