

Deze bijlage behandelt de antwoorden op de subvragen die binnen vraag 2 zijn gesteld.

1. Neen, op de eerste plaats zijn er voor deze aanbesteding toch maar liefst twee inlichtingenronden ingeroosterd, waaruit aanvullende antwoorden volgen. Daarnaast is de opdracht nauwkeurig beschreven en gekwantificeerd. Tenslotte betreft de periode tussen aankondiging en inschrijving zeven weken, waarbij ook met de herfstvakantie rekening is gehouden. Dat moet ruim voldoende zijn.

2. Het is niet duidelijk wat de vraagsteller precies bedoelt, als -zoals in de Eerste nota van inlichtingen is aangegeven – de opdracht voor ondernemers eenvoudig te ramen is op basis van Bijlage K Vraagspecificatie en Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen, gezien de concrete en gekwantificeerde producten en productbeschrijvingen. Van een ondernemer mag worden verwacht om de bijbehorende risico's op basis daarvan vervolgens zelf in te schatten. Dat ligt niet op de weg van de aanbesteder. Zo is voorts het aantal vaste onderzoeken vastgesteld op 40 over 4 jaar en ten hoogste 60 over 6 jaar.

Over de feitelijke omvang en kwaliteit van de panels, de historische respons, de benodigde wervingsinspanning, de omvang en complexiteit van de uitgevoerde onderzoeken en de werkelijke afname van diensten kan nog wel het volgende worden vermeld.

- bij deze Tweede nota van inlichtingen en op Tenders is bijgevoegd de Handreiking Digitaal Klantenpanel uitgave 2014, waarmee alsnog een beter inzicht wordt verschaft.

- omvang van het panel is op dit moment 5.190 leden.

- kwaliteit van de panels; er is 1 bestand wat is ingericht op basis van achtergrondvariabelen zoals postcode, geslacht, vervoersmiddel enzovoorts. Zoals vermeld in Bijlage K Vraagspecificatie paragraaf 3.1.2 onder d.

- historische respons; wordt niet meer gemeten in verband met afnemende relevantie.

- de complexiteit van de uitgevoerde onderzoeken; de onderzoeken zijn laagdrempelig en bevatten ongeveer 30 vragen.

De resterende punten zijn hierna terug te vinden of in Bijlage K Vraagspecificatie.

3. Het aantal geregistreerde leden per subpanel is:

- Algemeen panel 4.521 leden

- Vaarweggebruikers 774 leden

- Vrachtwagenchauffeurs 745. Inactieve leden worden op dit moment niet actief gemonitord.

4. De groei van het panel is afhankelijk van de werving op dat moment. Het aantal geworven leden in de afgelopen 12 maanden is ongeveer 150. Het aantal uitschrijvingen gedurende de uitvoering van de huidige opdracht is marginaal. Het gaat veelal om e-mailadressen die niet meer actief zijn. Daarnaast hebben we jaarlijks enkele uitschrijvingen (schatting is ongeveer 15 per jaar). Ongeldige e-mailadressen dienen door de opdrachtnemer verwijderd te worden. Dit geldt ook als iemand zich niet via zijn profielpagina afmeldt, maar via de e-mail.

De werving vereist een nadere toelichting. Het genoemde getal van 150 kan per jaar fluctueren, omdat werving een continu proces is. Iedereen kan zich op elk moment via 'het portal' aanmelden. Verder wordt de werving ook wel gekoppeld aan vragenlijsten die via sociale media worden verspreid. Deze actieve werving bestaat er tot nog toe uit dat aan het einde van de vragenlijst wordt gevraagd of de respondent lid wil worden van het Klantenpanel. Als de opdrachtnemer een geschikt (Klantenpanel)systeem heeft, dan is dit geen extra werk. Het aantal aanmeldingen is dus niet relevant voor de prijs. Hetzelfde geldt voor afmeldingen, waarbij respondenten zich via hun 'Profielpagina' kunnen afmelden. De opdrachtnemer hoeft hier dus in principe ook niets voor te doen. Wat tenslotte wel het geval is, is dat inschrijvers onder subcriterium 1.2 van Bijlage G EMVI BPKV Tabel punten kunnen verdienen als kansrijke voorstellen worden gedaan om nieuwe panelleden te werven of tenminste uitval bij het panelbestand te beperken, bijvoorbeeld door panelmoeheid/overvraging te voorkomen.

5. Subpanels worden op basis van achtergrondkenmerken bepaald en zijn geen op zichzelf staande bestanden.

Responspercentages (per subpanel) zijn minder relevant geworden omdat voor veel onderzoeken aanvullende werving via de sociale media (via een 'open link') plaatsvindt. Hierdoor is respons meestal niet meer nauwkeurig te bepalen. Via de link meldt men zich aan (via het systeem) en men wordt dan aan de database toegevoegd. Er bestaat verder geen strikte verantwoordelijkheid voor de opdrachtnemer voor de respons tijdens de uitvoering.

Maar het is hier wel weer zo dat er via het subcriterium 2.1 onder punt 2 van Bijlage G EMVI BPKV Tabel punten zijn te verdienen als door de (door de inschrijver) voorgestelde maatregelen de

kwaliteit van de onderzoeken kan worden verbeterd door bijvoorbeeld hogere deelnamepercentages.

6. Met vervuiling wordt hier onder andere bedoeld mensen die onjuiste achtergrondkenmerken opvoeren en hierdoor vragenlijsten ontvangen die ze niet horen te krijgen.

7. Zie Bijlage K Vraagspecificatie paragraaf 2.1.3 (aspect werving) en 3.1.1 onder Ad 3 en bijlage G EMVI BPKV Tabel subcriterium 1.2. Het is voor de opdrachtnemer niet vereist om aanvullende werving bij onvoldoende respons te doen. Onder de eisen voortvloeiend uit 2.1.3 [...] "om bij te dragen aan het werven van nieuwe respondenten", onder 3.1.1 PR02 punt 3, en onder Ad 3 'Het behouden of vergroten van het aantal respondenten', moet worden begrepen de bijdrage (of voorstellen) die de inschrijver bij zijn inschrijving heeft aangeboden om de werving van respondenten te verbeteren óf de bijdrage die hij levert om wel actief mee te helpen bij de werving (en welke voldoende is gewaardeerd bij de beoordeling met een cijfer 6 of hoger). Met die voorstellen of actieve hulp kunnen zoals gezegd, punten worden verdiend zoals bedoeld onder subcriterium 1.2 van Bijlage G.

8. Op de portal staan de uitgevoerde onderzoeken. Zie bijlage K Vraagspecificatie bijlage 1 nummer 2.

De vragenlijsten worden vaak ook via sociale media verspreid waardoor de responspercentages niet bekend zijn. De op te leveren producten staan in Bijlage K Vraagspecificatie. Over de resterende elementen in deze vraag is elders voldoende vermeld.

9. De aanbesteder is van mening dat dit voldoende beschreven staat in Bijlage K Vraagspecificatie.

10. Zoals eerder aangehaald zijn in Bijlage K Vraagspecificatie en in Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen de te verrichten werkzaamheden nauwkeurig beschreven, ook die vallen onder de vaste prijs voor 4 jaar. De afnamegarantie is vastgesteld op 40 (vaste) onderzoeken. Verder wordt er zoals nu valt te voorzien, niets afzonderlijk betaald, noch worden er extra werkzaamheden opgedragen. Ook omvangrijke wijzigingen vallen buiten de scope.

Het kan zijn -maar dat is zeker niet de bedoeling- dat het aantal van 40 binnen die 4 jaar niet wordt gehaald, en dan wordt hoogstwaarschijnlijk een optie tot verlenging ingeroepen, zodat er meer tijd is om die 40 onderzoeken te verrichten. Het kan ook zijn dat er binnen 4 jaar meer dan 40 onderzoeken nodig zijn. Dan wordt de variabele hoeveelheid van 20 aangesproken. Hiermee is de scope nauwkeurig bepaald. Dit lijkt allemaal vrij strikt ingekaderd, maar dat is ook wat inschrijvers van ons verwachten.