

Algemene informatie

Aanbesteding: Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving

Referentie: Zaaknummer 31220688

Toelichting:

1. Deze tweede (en laatste) nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de te sluiten Overeenkomst (concept Overeenkomst is verstrekt bij de stukken).
2. De termijn voor indiening van de inschrijving is ongewijzigd.
3. Contacten tijdens deze aanbestedingsprocedure met de Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet toegestaan, tot ten minste nadat de opschortingstermijn van 20 dagen is verstreken, of slechts dan via TenderNed tijdens de inlichtingenronden.
4. De inschrijving moet elektronisch worden ingediend en tenminste voldoen aan het bepaalde in paragraaf 4.3.1 van de Aanbestedingsleidraad (en/of Bijlage M).
5. Uitdrukkelijk wordt nog bepaald dat een Staat van Tarieven en prijzen (Bijlage I) moet worden ingevuld en ingediend en welke niet hoeft te zijn ondertekend.
6. Het inschrijven met algemene-, eigen en /of branchevoorwaarden is niet toegestaan. De inschrijving is dan ongeldig en zal niet meer in behandeling worden genomen. In de verstrekte aanbestedingsstukken (en nota's van inlichtingen) zijn alle voorwaarden vermeld die gelden voor de opdracht.
7. Er zijn geen andere bindende inlichtingen verstrekt dan die, welke in deze nota van inlichtingen (en eventueel voorgaande nota's van inlichtingen) zijn vermeld en er zijn geen andere (dan in deze en eventueel voorgaande nota's van inlichtingen genoemde) tekeningen, bijlagen of andere stukken getoond.

Vraag en antwoord

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Vragen voor 2e Nvl (deel 1, vraag 1 t/m 10)

Vraag:

1. Er is relatief weinig tijd voor deze aanbesteding. Is Rijkswaterstaat bereid om de uiterste datum van indienen inschrijving uit te stellen?
2. In de eerste Nota van Inlichtingen is aandacht besteed aan het informatieverschil tussen de huidige opdrachtnemer en nieuwe inschrijvers. Wij begrijpen dat Rijkswaterstaat de raming van de opdracht niet openbaar wenst te maken. Voor een realistische en goed onderbouwde prijsstelling zijn echter ook operationele gegevens uit de huidige contractperiode essentieel. Met name 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 zijn daarbij van belang. De huidige opdrachtnemer beschikt uit hoofde van de uitvoering over deze informatie, terwijl nieuwe inschrijvers hiervan slechts beperkt kennis kunnen nemen. Wij verzoeken Rijkswaterstaat daarom deze historische uitvoeringsgegevens, waar nodig geanonimiseerd en geaggregeerd, aan alle inschrijvers beschikbaar te stellen. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan verzoeken wij Rijkswaterstaat om per relevant onderdeel van de Vraagspecificatie uniforme, gekwantificeerde uitgangspunten vast te leggen waarop alle inschrijvers hun prijs kunnen baseren. Dit bevordert een transparante, onderling vergelijkbare en realistische prijsstelling.
3. Wat is per subpanel het huidige aantal geregistreerde en actieve panelleden?
4. Hoeveel leden zijn in de afgelopen 12 maanden geworven, uitgeschreven en daadwerkelijk ingezet?
5. Wat zijn per subpanel de gemiddelde responspercentages?
6. In bijlage G 1.1 wordt gesproken van vervuiling, wat is de definitie van vervuiling van een panel volgens Rijkswaterstaat?
7. Wie draagt de kosten van extra werving bij onvoldoende respons of een verouderd panel?
8. Kan Rijkswaterstaat een geanonimiseerd overzicht verstrekken van de uitgevoerde onderzoeken in 2023–2026. Met per onderzoek de vragenlijstlengte, aantal uitgenodigde deelnemers,

gerealiseerde respons, rapportagevorm en benodigde correctierondes?

9. Welke taken verzorgt Rijkswaterstaat zelf en welke de opdrachtnemer per onderzoek? Wie ontwikkelt de vragenlijstinhoud? Welke rapportage vorm(en) zijn gewenst en hoeveel overlegrondes en rapportageversies zijn gebruikelijk?

10. Kan Rijkswaterstaat de feitelijk afgenomen aantallen en totale uitgaven over de vorige contractperiode delen, desnoods geaggregeerd? Welke werkzaamheden vallen onder de vaste prijs, wat wordt afzonderlijk betaald en hoe worden extra werkzaamheden of omvangrijke wijzigingen verrekend?

Antwoord:

Er zijn relatief veel subvragen gesteld waardoor de antwoorden hier niet (in TenderNed) weergegeven kunnen worden. Het verzoek is om voortaan de subvragen niet meer in een (1) vraag te combineren, maar apart te stellen. Om het probleem op te lossen, is er besloten om een apart document voor deze subvragen onder vraag 2 in TenderNed te uploaden met de antwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Vragen voor 2e NvI (deel 2, vraag 11 t/m 18)

Vraag:

11. Worden de panelleden inclusief profielinformatie en e-mailadres overgedragen van de huidige leverancier naar de nieuwe leverancier?

12. Beschikt Rijkswaterstaat over e-mailadressen die gebruikt kunnen worden voor de werving van nieuwe panelleden?

13. Welke minimale omvang en samenstelling worden per subpanel gedurende de contractperiode geëist? Welke wervingsinspanningen en communicatieactiviteiten zijn de afgelopen jaren nodig geweest?

14. In zowel bijlage K als Bijlage I staat dat de oplevering van de resultaten gebeurt via Excel en SPSS-bestand. Er wordt in bijlage G echter gesproken over de mate waarin onderzoeksresultaten overzichtelijk, toegankelijk, visueel aantrekkelijk en direct toepasbaar worden gepresenteerd. Dit doet vermoeden dat Rijkswaterstaat naast datasets (in Excel en/of SPSS) ook andere rapportagevormen wenst. Welke rapportage vorm(en) wenst aanbesteder te ontvangen? En hoe dienen deze varianten opgenomen te worden in het prijs model?

15. In bijlage G 3.2 wordt gevraagd naar de extra analysewerkzaamheden die zonder meerwerk kosten worden aangeboden. In bijlage K staat echter dat we qua oplevering uit moeten gaan van resultaten opleveren in Excel en SPSS. Hoe verhoudt zich dit tot de gewenste extra analyse werkzaamheden? Kunt u deze wens verduidelijken?

16. In bijlage K 3.3.1 ad 4 staat dat een gemiddelde vragenlijst uit 15 tot 30 vragen bestaat maar dat bij een onderzoek met meer of minder vragen dezelfde prijs wordt gehanteerd. Dit is zeer ongebruikelijk en de kosten/ uren zijn sterk afhankelijk van de omvang en complexiteit van de

vragenlijst. Ons verzoek is om voor het onderdeel rapportage uniforme en gekwantificeerde uitgangspunten vast te leggen per gewenste rapportagevorm waarop alle inschrijvers hun prijs kunnen baseren.

17. In het prijzenblad (bijlage I) staat dat alleen de lichtblauwe cellen in te vullen. De hoe dienen we een waarde toe te kennen aan de donkerblauwe cellen voor de variabel kosten van onderdeel 1 en 2 (kolom N t/m Q)?

18. Het prijsmodel houdt geen rekening met jaarlijkse licentiekosten voor de research/panel software. Wij verzoeken Rijkswaterstaat om ook voor onderdeel 2 de mogelijkheid te creëren om overige kosten in te dienen.

Antwoord:

11. Ja.

12. Neen, we hebben geen e-mailadressen die kunnen worden gebruikt voor de werving.

13. Hieraan zijn geen eisen verbonden. Er wordt in ieder geval wel verwacht dat meegeholpen wordt om vervuiling in het panelbestand te voorkomen. Er worden verder op voorhand van de inschrijver geen wervingsinspanningen en communicatieactiviteiten verwacht, tenzij dat bij de inschrijving is aangeboden en bij de beoordeling als voldoende is beoordeeld zoals aangegeven onder het antwoord op vraag 7.

14. Het is aan de inschrijver om naast de op te leveren SPSS- en Excel-bestanden, in een zelf bepaalde mate, creatief te zijn bij de presentatie van de onderzoeksresultaten en/of rapportagevorm (zie Bijlage K Vraagspecificatie blz. 8 onder Ad 5). Hierbij wordt de creativiteit in zijn geheel beoordeeld, dus van alle op te leveren onderzoeken. De tellingen per vraag en de open antwoorden vormen de 'minimale variant'. Uiteindelijk leiden de data natuurlijk ook tot een Nieuwsbrief/terugkoppeling van de resultaten aan panelleden.

15. De in Bijlage G EMVI-BPKV Klantenpanel 2027-2031 v3 onder subcriterium 3.2 gevraagde extra rapportages naar uitgesplitste vragen betreft nog steeds die zoals in bijlage K Vraagspecificatie bedoeld; in Excel en SPSS. Het gaat in dit verband om het door de inschrijver aangeboden aantal keer dat gedurende de periode van vier jaar om nadere analyse en advies over onderzoeksresultaten kan worden gevraagd, zonder dat daarvoor meteen meerwerk in rekening wordt gebracht (Bijlage K paragraaf 3.1.1 punt 8). Indien de opdracht wordt verlengd, geldt dat aantal uiteraard naar rato. Uiteindelijk wordt ook deze data onderdeel van het projectdossier zoals bedoeld in Bijlage K paragraaf 3.1.2 onder g.

16. Helaas kan de aanbesteder dat niet wijzigen, omdat er ook bij de interne klanten soms extra vragen opduiken en een bepaalde marge mogelijk moet zijn. In de praktijk kunt u met 30 vragen rekening houden. Dat is voldoende uniform en gekwantificeerd.

17. In bijlage I Staat van Tarieven en prijzen moeten onder post 1 (net als onder post 6) alleen vaste eenmalige kosten worden opgegeven. Mocht de inschrijver voor post 1 extra (eenmalige) kosten (anders dan die voor uren) denken te moeten maken, dan kunnen die opgenomen worden in kolom L van post 1.

Bij post 2 is sprake van kennelijke fouten in de kolommen N t/m Q die niet in te vullen blijken te zijn. Daarom zal een verbeterde versie van Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen bij deze Tweede nota van inlichtingen ter beschikking worden gesteld, met dien verstande dat voor:

a. alle vaste kosten van post 2 (over 4 jaar) de kolommen I t/m K en eventueel L kunnen worden ingevuld;

b. variabele kosten (over 2 jaar) de kolommen N t/m P en eventueel Q kunnen worden ingevuld. Deze verbeterde versie 1.2 van Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen moet vervolgens worden ingevuld en bij de inschrijving worden ingediend.

18. Zie Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen onder post 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel
Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage K, 3.1 Werven van leden

Vraag:

Kan inzicht worden verschaft in de wijze waarop (via welke communicatiekanalen) actueel nieuwe leden worden geworven?

Antwoord:

Zie Bijlage G EMVI-BPKV subcriterium 1.2. Verder wordt bij onderzoeken die ook via sociale media worden uitgezet, gevraagd om lid te worden van het klantenpanel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel
Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage K, 3.1 Rapportage richting panelleden

Vraag:

Kan een voorbeeld worden verstrekt van een rapportage die actueel wordt verstrekt richting de panelleden.

Antwoord:

Op de portal staan nieuwsbrieven van uitgevoerde onderzoeken. Zie bijlage K Vraagspecificatie bijlage 1 nummer 04.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage K, 3.1 Website-domein

Vraag:

Is het wenselijk dat de profielpagina voor panelleden wordt gehost op de domeinen van Rijkswaterstaat.

Antwoord:

Nee, opdrachtnemer is verantwoordelijk voor hosting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage K, 3.1 Derden gebruik van het panel

Vraag:

Er wordt aangegeven dat ook uitnodigingen dienen te worden verstuurd namens een vijftal derden. Is het de wens van Rijkswaterstaat dat deze uitnodigingen in de huisstijl van de betreffende derde wordt ingericht.

Antwoord:

De uitnodigingsmail dient in huisstijl Rijkswaterstaat te worden verzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage K, 3.1 Huisstijl Rijkswaterstaat

Vraag:

Mogen we ervan uitgaan dat voor de verschillende (sub)panels en de onderzoeken daarbinnen steeds gebruik kan worden gemaakt van een en dezelfde huisstijl?

Antwoord:

Ja, volgens de huisstijl van Rijkswaterstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage K, PB06

Vraag:

Klopt het dat de grondslag hiervoor is gelegen in een tijdig beschikbare kwartaal of (half)jaar planning voor de gewenste onderzoeken.

Antwoord:

Neen, het gaat om het snelle schakelen van opdrachtnemer indien er onderzoeken zijn met tijdsdruk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage G, Toelichting

Vraag:

Kan wellicht een kleine toelichting worden gegeven bij dit rekenblad? Dit om bijvoorbeeld gemakkelijker beeld te krijgen bij de rekenverhouding tussen kosten en kwaliteit.

Antwoord:

De rekenkundige toelichting op het Rekenblad is opgenomen onder Bijlage G in de Aanbestedingsleidraad (blz. 48 t/m 50). Daarbij moet worden opgemerkt dat er geen sprake is van prestatiecriteria, maar van louter kwaliteitscriteria die zijn opgenomen als subcriteria in Bijlage G EMVI-BPKV Klantenpanel 2027-2031 v3, met elk een maximale kwaliteitswaarde. Ook is een overzicht gegeven van de beoordelingscijfers die zullen worden gehanteerd. De behaalde kwaliteitswaarden van alle subcriteria worden opgeteld. De totaal behaalde kwaliteitswaarde wordt vervolgens van de inschrijfprijs afgetrokken, hetgeen resulteert in een fictieve inschrijfprijs. De laagste fictieve inschrijfprijs wordt de winnaar. Als het gaat om de verhouding tussen prijs en kwaliteit dan heeft de aanbesteder zich bij deze aanbesteding gehouden aan staand beleid, in die zin dat die precieze verhouding bij dit soort aanbestedingen in beginsel niet bekend wordt gemaakt. Dat geldt ook voor de raming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

16 okt 2026

Percelen:

P1 Zaaknr. 31220688 Gedurende tenminste 4 jaar instandhouden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat, alsmede het digitaal begeleiden en rapporteren over de panelonderzoeken