

Verslag Marktconsultatie Reputatieonderzoek

Versie	1
Datum	8-10-2025
Status	Definitief
TN kenmerk	TN 616541

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Opzet	3
1.3	Resultaten.....	3
2	Samenvatting verkregen inzichten.....	4
2.1	Markontwikkelingen en onderzoeksanpak	4
2.2	Samenwerking en inrichting van de opdracht	4
2.3	Kwaliteit en betrouwbaarheid.....	4
2.4	Kosten en prijsopbouw	4
2.5	Ervaring, best practices en aandachtspunten	5
3	Dankwoord en vervolg	6

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Ter voorbereiding op een aanbesteding voor reputatieonderzoek heeft ProRail een marktconsultatie uitgevoerd. Het doel van deze consultatie was om inzicht te verkrijgen in de beschikbare dienstverlening, actuele ontwikkelingen in de markt en aandachtspunten voor de toekomstige opdracht. Diverse marktpartijen hebben hun visie gedeeld. De ontvangen reacties zijn gebruikt om de aanbestedingsstukken verder vorm te geven.

1.2 Opzet

Aan marktpartijen is een vragenlijst voorgelegd met vragen over de onderzoeksaanpak, marktontwikkelingen, kwaliteitsborging, prijsopbouw, relevante ervaring en aandachtspunten voor de aanbesteding. De consultatie had als doel de uitvraag verder aan te scherpen en inzicht te krijgen in de mogelijkheden en aandachtspunten vanuit de markt.

1.3 Resultaten

Op de marktconsultatie hebben meerdere marktpartijen schriftelijk gereageerd. ProRail dankt alle deelnemers voor de tijd en aandacht die zij hebben besteed aan het beantwoorden van de vragen.

De ontvangen reacties hebben waardevolle inzichten opgeleverd over de wijze waarop reputatieonderzoek in de markt wordt uitgevoerd, de ontwikkelingen die marktpartijen signaleren en de aandachtspunten die zij meegeven voor de inrichting van de toekomstige opdracht. De beantwoording bood voldoende inzicht om de marktconsultatie op schriftelijke basis af te ronden; aanvullende gesprekken zijn daarom niet noodzakelijk geacht.

In het volgende hoofdstuk zijn de belangrijkste inzichten uit de marktconsultatie samengevat. De resultaten zijn geanonimiseerd weergegeven en bevatten geen bedrijfs- of concurrentiegevoelige informatie. Hiermee wordt beoogd alle geïnteresseerde partijen gelijk te informeren over de uitkomsten van de marktconsultatie.

2 Samenvatting verkregen inzichten

2.1 Marktontwikkelingen en onderzoeksaanpak

Gestelde vragen:

- *Welke ontwikkelingen ziet u binnen reputatieonderzoek?*
- *Hoe zou u een reputatieonderzoek voor ProRail aanpakken?*

Uit de reacties blijkt dat reputatieonderzoek steeds vaker wordt gecombineerd met aanvullende databronnen, zoals stakeholderonderzoek, sentimentmetingen en analyses van online en offline media. Ook wordt vaker gebruikgemaakt van technologische ontwikkelingen en AI-ondersteunde analysemethoden.

Marktpartijen geven aan dat een effectieve onderzoeksaanpak begint bij een duidelijke afbakening van doelstellingen en stakeholdergroepen. Daarbij wordt veel waarde gehecht aan een combinatie van trendmatige monitoring en verdiepend inzicht in de achterliggende oorzaken van reputatiescores. Maatwerk wordt hierbij als belangrijk uitgangspunt gezien.

2.2 Samenwerking en inrichting van de opdracht

Gestelde vragen:

- *Welke informatie heeft u nodig om de opdracht goed uit te voeren?*
- *Hoe ziet een effectieve samenwerking eruit?*
- *Welke doorlooptijden acht u realistisch?*

De markt benadrukt het belang van een heldere opdrachtschrijving, een duidelijke doelgroepafbakening en inzicht in beschikbare contactbestanden en historische onderzoeksgegevens. Daarnaast wordt een nauwe samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer als belangrijke succesfactor genoemd, waarbij ruimte is voor tussentijdse afstemming over onderzoeksopzet, uitvoering en interpretatie van resultaten.

Voor de planning geldt dat voldoende voorbereidingstijd en afstemming nodig zijn om een kwalitatief hoogwaardig onderzoek uit te voeren.

2.3 Kwaliteit en betrouwbaarheid

Gestelde vragen:

- *Hoe wordt kwaliteit geborgd?*
- *Welke eisen zijn relevant ten aanzien van betrouwbaarheid en representativiteit?*

Marktpartijen wijzen op het belang van transparante onderzoeksmethodieken, een passende steekproefomvang en duidelijke kwaliteitsprocessen. Certificeringen en branchegerichte kwaliteitsstandaarden worden gezien als gangbare middelen om de kwaliteit van onderzoek te waarborgen. Daarbij wordt benadrukt dat de gewenste betrouwbaarheid steeds in verhouding moet staan tot de onderzoeksvraag en de beschikbare middelen.

2.4 Kosten en prijsopbouw

Gestelde vragen:

- *Welke informatie is nodig voor een prijsinschatting?*
- *Welke factoren zijn kostenbepalend?*
- *Welke keuzes hebben relatief veel invloed op de prijs?*

Uit de reacties blijkt dat de omvang van de doelgroep, het aantal stakeholdergroepen, de gekozen onderzoeksmethode, de gewenste frequentie van metingen en de mate van verdieping belangrijke prijsbepalende factoren zijn. Marktpartijen geven daarnaast aan dat aanvullende analyses en maatwerkrapportages de kosten kunnen verhogen. Een heldere afbakening van de opdracht helpt om een passende en transparante prijsopbouw mogelijk te maken.

2.5 Ervaring, best practices en aandachtspunten

Gestelde vragen:

- *Welke relevante ervaringen heeft u?*
- *Welke best practices ziet u in de markt?*
- *Welke aandachtspunten wilt u ProRail meegeven voor de aanbesteding?*

Marktpartijen adviseren om in de aanbesteding de gewenste uitkomsten centraal te stellen en ruimte te bieden voor een passende onderzoeksaanpak. Daarnaast is het belangrijk om voldoende duidelijkheid te geven over doelstellingen, stakeholders en gewenste resultaten. Als best practice wordt genoemd dat onderzoek niet alleen inzicht geeft in de reputatieontwikkeling, maar ook concrete handelingsperspectieven biedt voor communicatie, stakeholdermanagement en organisatieontwikkeling.

3 Dankwoord en vervolg

De inzichten uit de marktconsultatie zijn gebruikt bij de voorbereiding van de aanbesteding. Daarbij is onder meer aandacht besteed aan de behoefte aan maatwerk per stakeholdergroep, een transparante onderzoeksaanpak en resultaten die niet alleen inzicht bieden, maar ook concrete handvatten voor vervolgacties.

ProRail bedankt alle deelnemende partijen voor hun bijdrage aan deze marktconsultatie.