

Marktconsultatiedocument

OV-Klantenbarometer 2018-2022

CROW

Datum: 16 november 2016

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	AANLEIDING.....	3
1.2	INTERACTIE MET DE MARKT	3
1.3	LEESWIJZER	4
2	PROCES VAN DE MARKTCONSULTATIE	5
2.1	DEFINITIE	5
2.2	UITVOERING MARKTCONSULTATIE.....	5
2.3	PLANNING MARKTCONSULTATIE	6
2.4	INDICATIEVE PLANNING AANBESTEDING	6
3	ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN	7
3.1	INFORMATIE-UITWISSELING	7
3.2	LOCATIE	7
3.3	KOSTENVERGOEDING	7
3.4	GELIJKE INFORMATIE.....	7
3.5	VOORBEHOUDEN	7
3.6	RECHTEN.....	7
3.7	STATUS INFORMATIE	8
3.8	KARAKTER TERMIJNEN	8
3.9	MELDING ONREGELMATIGHEDEN.....	8
3.10	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	8
3.11	PRIORITEIT VAN DOCUMENTEN	8
4	VRAGEN AAN MARKTPARTIJEN	9
4.1	VRAGEN OVER DE MEETMOMENTEN	9
4.2	VRAGEN OVER DE INWINTECHEK	9
4.3	VRAGEN OVER DE PLANNING.....	9
4.4	VRAGEN OVER BENODIGDE INFORMATIE	10
4.5	VRAGEN OVER DE NOTA VAN UITGANGSPUNTEN	10
4.6	VRAGEN OVER HET GUNNINGMODEL.....	10
4.7	VRAGEN OVER DE RAPPORTAGEVORM.....	10
4.8	OVERIGE VRAGEN.....	11
BIJLAGE	12	

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer in Nederland. Alle vervoerders en alle lijnen doen mee. In de maanden november en december reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, trein, tram, regionale trein en boot. Het onderzoek wordt al sinds 2001 uitgevoerd. Het lopende contract voor de uitvoering van de OV-Klantenbarometer loopt af in 2017.

Deze marktconsultatie betreft de Europese aanbesteding van het veldwerk en rapportage van de OV-Klantenbarometer 2018-2022. De Europese aanbesteding voor de nieuwe tranche van vijf jaren biedt een geschikte gelegenheid om de OV-Klantenbarometer te vernieuwen. De vernieuwing richt zich op de volgende onderdelen:

- Vragenlijst
- Meetmomenten
- Inwintechniek
- Aansluiting van de Concessie Hoofdrailnet (HRN)

1.2 Interactie met de markt

CROW ziet deze consultatie als een uitgelezen kans om vroegtijdig in contact te komen met belanghebbenden voor de aanbesteding van de OV-Klantenbarometer 2018-2022.

Marktpartijen krijgen hiermee inzicht in de plannen en wensen van CROW ten aanzien van de OV-Klantenbarometer 2018-2022 en er bestaat de mogelijkheid tot het indienen van ideeën. Op deze wijze kan CROW de aanbesteding zo goed mogelijk afstemmen op de wensen uit de markt.

De marktconsultatie richt zich daarbij op het verkrijgen van inzicht in de volgende onderwerpen:

- De meetmomenten
- De inwintechniek
- De planning
- De benodigde informatie
- De nota van uitgangspunten
- Het gunningmodel
- De rapportagevorm
- Enkele overige vragen

Bovengenoemde onderwerpen zijn in hoofdstuk 4 vertaald naar concrete vragen.

CROW stelt het zeer op prijs als de marktpartijen een bijdrage willen leveren aan deze marktconsultatie. De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter. Het al dan niet beantwoorden van de vragen van CROW heeft geen invloed op gunning van de aanbesteding.

1.3 Leeswijzer

Dit marktconsultatiedocument bevat een hoofdtekst en één bijlage:

- In hoofdstukken 2 en 3 wordt ingegaan op het proces van de marktconsultatie en de administratieve voorwaarden;
- In hoofdstuk 4 zijn de vragen opgenomen waarop CROW graag een antwoord ontvangt van de deelnemers aan de marktconsultatie.

2 Proces van de marktconsultatie

2.1 Definitie

Een marktconsultatie of marktdialoog stelt een aanbestedende dienst in staat om de kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en te gebruiken bij het doorlopen van een inkoop- of aanbestedingstraject.

Een marktconsultatie of marktdialoog wordt in dit kader als volgt gedefinieerd: *"Een publieke marktconsultatie of marktdialoog is een door een publieke organisatie georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende marktpartijen over een voorgenomen project, mede aan de hand waarvan die publieke organisatie de haalbaarheid van en de randvoorwaarden voor dat project vaststelt, en waarvan de resultaten openbaar zullen worden gemaakt"*.

In de praktijk betekent dit dat een aanbestedende dienst de kennis en kunde van marktpartijen als potentiële opdrachtnemers gebruikt om eigen ideeën te toetsen nog voordat de aanbesteding(en) start en dus om de kwaliteit van de aanbestedingsdocumentatie en het te doorlopen proces te verbeteren.

2.2 Uitvoering marktconsultatie

De marktconsultatie is aangekondigd op TenderNed (en via TenderNed ook op Tenders Electronic Daily). Via TenderNed kunnen marktpartijen het marktconsultatiedocument downloaden. Daarnaast heeft CROW het document verzonden aan partijen waarvan zij meent dat deze geïnteresseerd kunnen zijn in deelname aan deze marktconsultatie.

Aan de marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in hoofdstuk 4. Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van deze vragen, kan CROW een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting vragen, die kan bestaan uit nadere overleggen, maar CROW is daar niet toe gehouden. De eventuele nadere mondelinge toelichtingen wil CROW houden in de middag van 25, 26 en/of 27 januari 2017 in Utrecht.

Overleggen met marktpartijen zijn gericht op wederzijdse uitwisseling van informatie. De betrokken marktpartijen kunnen reacties en ideeën aandragen betreffende de OV-Klantenbarometer 2018-2022. Van elk overleg wordt een vertrouwelijk gespreksverslag opgesteld dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de betreffende marktpartij. CROW behoudt zich daarbij het recht voor om geen gedetailleerde terugkoppeling te geven van alle reacties en ideeën van marktpartijen.

CROW stelt afsluitend een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen alle bevindingen worden samengevat. Dit verslag zal in ruimere kring bekend worden gemaakt en later als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten worden toegevoegd. Bedrijfsvertrouwelijke informatie van deelnemende marktpartijen wordt niet bekend gemaakt, tenzij CROW hiertoe door wet- of regelgeving of een rechterlijke uitspraak wordt gedwongen.

CROW gebruikt de informatie verkregen uit de marktconsultatie om de aanbestedingsdocumentatie zo nodig aan te passen. Hierbij wordt niet toegeschreven naar een marktpartij.

Aan deelname aan de marktconsultatie kunnen marktpartijen geen rechten ontleen. CROW is gerechtigd om deze marktconsultatie op elk moment te beëindigen.

Bij een eventueel overleg met (een) marktpartij(en) zijn minimaal twee vertegenwoordigers van CROW aanwezig. CROW streeft naar zo groot mogelijke transparantie met betrekking tot de partijen waarmee eventuele overleggen worden gevoerd.

2.3 Planning marktconsultatie

De planning van de marktconsultatie is vooralsnog als volgt:

Fase	Mijlpaal	Datum
1.	Aankondiging marktconsultatie	16 november 2016
2.	Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie door deelnemers	13 januari 2017
3.	Eventuele mondelinge toelichting door deelnemers (tussen 12.00 en 17.00)	25 januari 2017 26 januari 2017 27 januari 2017
4.	Afronding marktconsultatie	Medio februari

2.4 Indicatieve planning aanbesteding

Na afronding van de marktconsultatie heeft CROW vooralsnog de volgende indicatieve planning voor ogen met betrekking tot de aanbesteding:

Fase	Mijlpaal	Datum
1.	Start aanbesteding	4 mei 2017
2.	Sluiting inschrijvingen	22 juni 2017
3.	Bekendmaking voornemen tot gunning	Medio juli 2017
4.	Gunning van de opdracht	Begin augustus 2017
5.	Start voorbereiding nieuwe opdrachtnemer	Na gunning
6.	Start nieuw onderzoek OV-Klantenbarometer 2018-2022	Januari 2018

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 Informatie-uitwisseling

De communicatie ter zake van deze marktconsultatie dient schriftelijk te geschieden, onder vermelding van 'Marktconsultatie inzake OV-Klantenbarometer 2018-2022', via TenderNed.

3.2 Locatie

In principe zullen alle eventuele overleggen tussen CROW en deelnemers worden gehouden te:

CROW
Jaarbeursplein 22
3521 AP Utrecht

3.3 Kostenvergoeding

De deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor gemaakte kosten.

3.4 Gelijke informatie

Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie van CROW. Dit is van toepassing op zowel eventuele mondelinge als schriftelijke informatie. Wanneer mondelinge informatie (om praktische redenen) een of meer deelnemers aan de marktconsultatie eerder bereikt dan anderen, zullen laatstgenoemde deze informatie uiterlijk ten tijde en in de vorm van het afsluitend verslag ontvangen. Twee documenten worden openbaar gepubliceerd. Het eerste is de aankondiging van de marktconsultatie. Het tweede is het verslag van de resultaten van de marktconsultatie in een rapportage.

3.5 Voorbehouden

Dit marktconsultatiedocument is geschreven in het kader van OV-Klantenbarometer 2018-2022.

Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de Europese aanbesteding(en) waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of enige andere aanbesteding(en).

CROW behoudt zich het recht voor om (a) de planning van de marktconsultatie zoals in dit document geschetst aan te passen en (b) het traject van de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

Door het deelnemen aan de marktconsultatie stemt de deelnemer onvoorwaardelijk in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument.

3.6 Rechten

Verkregen inzichten uit de marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding(en) door CROW. CROW behoudt zich evenwel het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. Zowel eventuele mondelinge overleggen als schriftelijke

documentatie moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de aanbesteding(en).

3.7 Status informatie

De informatie betreffende OV-Klantenbarometer 2018-2022 is – hoewel met zorg samengesteld – indicatief. CROW wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van deze informatie van de hand. Deelnemers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de marktconsultatie.

3.8 Karakter termijnen

Tenzij de marktconsultatiedocumenten uitdrukkelijk anders bepalen zijn de daarin aan deelnemers gestelde termijnen fatale termijnen. Bij overschrijding ervan treedt verval van recht in.

3.9 Melding onregelmatigheden

Indien een deelnemer meent dat informatie en/of een bepaling in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, de deelnemer binnen vijftien dagen na ontvangst van het desbetreffende document CROW schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid. Als een deelnemer niet tijdig op de voorgeschreven wijze CROW aldus heeft geattendeerd, heeft die deelnemer daarmee ieder recht jegens CROW verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.10 Toepasselijk recht en geschillen

De verhouding tussen CROW en de deelnemer wordt beheerst door het Nederlandse recht. Een vordering in verband met enige handeling en/of beslissing van CROW, voor zover geen besluit in de zin van artikel 1:3 Awb, in het kader van de marktconsultatie – daaronder begrepen bekendmakingen of het stellen van voorschriften in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten, beslissingen gericht tot de deelnemer en/of uitnodigingen tot de marktconsultatie – dient aanhangig te zijn gemaakt bij de voorzieningenrechter te Utrecht binnen vijftien dagen na verzending van bekendmaking daarvan aan de deelnemer of, bij gebreke van zo een bekendmaking, binnen vijftien dagen nadat de deelnemer met de desbetreffende handeling en/of beslissing van CROW bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn. Indien niet tijdig en op deze wijze een vordering aanhangig is gemaakt, vervalt elk recht van de deelnemer om ten aanzien van de desbetreffende handeling en/of beslissing een vordering tegen CROW in te stellen. Daarbij geldt onverminderd het bepaalde onder 3.9 van dit marktconsultatiedocument.

3.11 Prioriteit van documenten

Ingeval van strijdigheid tussen de aankondiging van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument prevaleert dit marktconsultatiedocument.

4 Vragen aan marktpartijen

Hieronder de vragen die centraal staan in deze marktconsultatie. De vragen zijn in volgorde van belangrijkheid opgenomen. Het CROW stelt het op prijs als u de moeite neemt op een of meerdere vragen antwoord te geven. Het is niet noodzakelijk om op alle vragen antwoord te geven.

CROW verzoekt u de vragen schriftelijk te beantwoorden en uw antwoorden via TenderNed te sturen. De uiterste datum voor het indienen van deze informatie aan CROW is vrijdag 13 januari 2017.

4.1 Vragen over de meetmomenten

Tot dit jaar wordt het veldwerk gehouden in het najaar: grofweg tussen de herfstvakantie en Sinterklaas. Voor de nieuwe opdracht wil CROW mogelijk dat het veldwerk verspreid over het jaar plaatsvindt (zie ook de nota van uitgangspunten in bijlage 1). Gedachten hierachter zijn de volgende:

- Uitsluiten van seizoensinvloeden
- Continue meting en dus continue vinger aan de pols kunnen houden
- Lagere kosten voor het veldwerk en dus lagere kosten voor het onderzoek in totaal

Graag verneemt het CROW uw mening over de meetmomenten. Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

1. Wat is uw mening over continue meting ten opzichte van een jaarlijkse meting gezien bovengenoemde punten (seizoensinvloeden, continue vinger aan de pols en kosten)?
2. Welke invloed heeft de wijziging van de meetmomenten op de representativiteit?
3. Welke implicaties heeft de wijziging van het meetmoment op de overige onderdelen van de nota van uitgangspunten?
4. Welke aanscherpingen of suggesties ziet u vanuit uw ervaring?

4.2 Vragen over de inwintechniek

De OV-Klantenbarometer wordt tot nu schriftelijk in het voertuig afgenomen. Mogelijk dat nieuwe inwintechnieken het beter (minder arbeidsintensief/goedkoper/betere respons) kan maken. Belangrijk uitgangspunt hierbij blijft dat respondenten nog wel hun mening over de betreffende rit geven. Het CROW wil voorkomen dat reizigers een mening geven over het openbaar vervoer 'in het algemeen'.

Graag verneemt het CROW uw suggesties voor alternatieven voor de inwinmethode. Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

5. In hoeverre heeft de inwintechniek invloed op de representativiteit?
6. Welke concrete suggesties heeft u om de wijze van enquêteren te verbeteren met behoud of verhoging van de representativiteit?
7. Van welke (toekomstige) ontwikkelingen en/of producten zou u gebruik willen maken bij de OV-Klantenbarometer?

4.3 Vragen over de planning

In paragraaf 2.4 vindt u de planning voor het totale proces van voorbereiding, aanbesteding, gunning en uitvoering van de OV-Klantenbarometer 2018-2022.

Graag verneemt het CROW uw mening over de planning. Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

8. Welke suggesties heeft u wat betreft onze planning?

4.4 Vragen over benodigde informatie

CROW streeft ernaar om inschrijvers voor OV-Klantenbarometer 2018-2022 - binnen alle redelijkheid - zo goed als mogelijk in staat te stellen om een goede inschrijving in te dienen. CROW is daarom voornemens de volgende informatie te verstrekken tijdens de aanbesteding:

- Voorbeelden rapportages van de meting van 2015
- Nota van Uitgangspunten OV-Klantenbarometer 2018-2022
- Vragenlijst
- Gunningmodel
- Planning
- Informatie over toevoeging van de Concessie Hoofdrailnet (treinritten van NS)
- Link naar de website

Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

9. Welke informatie in bovenstaande lijst over OV-Klantenbarometer 2018-2022 ontbreekt of is overbodig volgens u om tot een goede inschrijving te kunnen komen?

4.5 Vragen over de nota van uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten voor de nieuwe OV-Klantenbarometer staan in de Nota van Uitgangspunten OV-Klantenbarometer 2018-2022 (bijlage 1). In de kern gaat het om het achterhalen van de mening van reizigers over de openbaar vervoer die ze maken. Dit wil het CROW doen door het laten afnemen van schriftelijke enquêtes in het openbaar vervoer. De resultaten worden opgehoogd naar meerdere rapportcijfers voor meerdere aspecten.

Graag verneemt het CROW uw mening over deze uitgangspunten. Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

10. Welke aanscherpingen of suggesties ziet u vanuit uw ervaring?

4.6 Vragen over het gunningmodel

In de kern is CROW voornemens om de opdracht te gunnen aan de partij die de beste combinatie biedt van prijs en kwaliteit.

Graag verneemt het CROW uw mening over dit onderwerp. Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

11. Welke gunningscriteria en weging leiden tot de beste inschrijving?
12. Op welke onderdelen kunt u zich onderscheiden van andere partijen als kwaliteit een gunningscriterium is?
13. Welke selectie- of geschiktheidscriteria zijn naar uw mening relevant?

4.7 Vragen over de rapportagevorm

Op [website van CROW](#) vindt u de rapportages over de meting van 2015. Graag verneemt het CROW of de rapportage past bij de opdracht.

Concrete vragen die het CROW in dit kader verder heeft zijn:

14. Welke concrete suggesties heeft u wat betreft het rapportageformat?

4.8 Overige vragen

15. Welke overige punten zou u mee willen geven aan CROW voor de voorbereiding, aanbesteding(en) en uitvoering van OV-Klantenbarometer 2018-2022?

Bijlage

- Bijlage 1: Nota van Uitgangspunten OV-Klantenbarometer 2018-2022