

**Projectdossier voor de marktconsultatie**

**in verband met**

**de survey Stadsmonitor en de survey Gemeentemonitor**

## Voorwoord

Geachte mevrouw,  
Geachte heer,

Op 7 april 2016 heeft de Vlaamse overheid, het Agentschap Binnenlands Bestuur, hierna genoemd het ABB in samenwerking met de Studiedienst van de Vlaamse Regering, hierna genoemd de SVR, een eerste marktverkenning gedaan met betrekking tot de survey “Stadsmonitor” en de survey “Gemeentemonitor”. Het ABB wil namelijk dit najaar **één of twee aparte overheidsopdrachten uitschrijven** met betrekking tot de beide surveys. De eerste marktverkenning heeft samen met verdere literatuurstudie toegelaten een beter zicht te krijgen op een realistische organisatie van beide surveys en een aantal voorlopige keuzes te formuleren. Het ABB wil deze keuzes via deze tweede marktverkenning voorleggen aan de markt. U ontvangt hierbij een consultatiedocument.

Het document dat voorligt, is het resultaat van de wens om een dergelijke consultatie op een zo transparant en efficiënt mogelijke wijze te organiseren.

Uw mening is voor ons van groot belang en daarom nodigen wij u uit ons, vanuit uw deskundigheid en maatschappelijke ervaring, deelgenoot te maken van uw suggesties en ideeën. Uw reactie zal een belangrijke rol spelen bij de verdere besluitvorming over het project.

Graag zie ik uw antwoord tegemoet tegen **15 juni 2016**.

Met vriendelijke groeten,

Voor de administrateur-generaal, afwezig,

Sami Souguir  
Algemeen directeur

## INHOUDSOPGAVE

1	Over deze marktconsultatie	4
2	Hoe kan u deelnemen aan de marktconsultatie?	4
3	Situering van de survey “Stadsmonitor” en de survey ‘Gemeentemonitor’	5
4	Aanpak van de de beide surveys	6
4.1	Overzicht van de opdracht	6
4.2	Doelstelling	6
4.3	Dillmanmethodes	7
4.4	Doelgroep	8
4.5	Steekproef en respons	8
4.6	Uitvoering veldwerk	9
4.7	Op te leveren producten	13
4.8	Procedure en overeenkomst	14
4.9	Vooropgestelde planning	14
5	Vragenlijst	16
5.1	Met betrekking tot het uitvoeren van het veldwerk	16
5.3	Met betrekking tot de prijs	17
5.4	Contactgegevens	17
6	Bijlage	18
6.1	Vragenlijst 2014	18
6.2	Juridische aspecten	18
6.3	Randvoorwaarden	19

## 1. Over deze marktconsultatie

In het voorjaar 2017 organiseren de SVR en het ABB een bevraging bij een representatief staal van de inwoners ouder dan 16 jaar in de 13 Vlaamse centrumsteden en een bevraging bij een representatief staal van de inwoners ouder dan 16 jaar in de overige 295 Vlaamse gemeenten.

Het ABB zal voor beide surveys een bestek publiceren, waarbij de volgende prestaties opgenomen zullen worden: de opmaak van een schriftelijke en een online vragenlijst, het uitvoeren van het drukwerk, de handling en de gesorteerde aflevering van de enveloppes in postpunten, het inscannen en verwerken van de ingevulde schriftelijke vragenlijsten, het verwerken van de online vragenlijsten en het opleveren van een SPSS databestand klaar voor analyse.

Via deze marktconsultatie wil het ABB uitklaren of de opdracht met betrekking tot beide surveys uitgeschreven zal worden in 1 of in 2 bestekken.

Het ABB en SVR hebben een aantal keuzes gemaakt op basis van de resultaten van de eerste marktconsultatie en op basis van verdere literatuurstudie. Deze keuzes en bijkomende informatie zijn in het document onderlijnd. Via deze tweede marktconsultatie wil het ABB peilen of deze keuzes een realistische organisatie van beide surveys toelaten en/of zicht krijgen op de mogelijke totale kostprijs van beide surveys. Tenslotte peilen wij graag naar mogelijke suggesties.

Voor alle vragen en inlichtingen over deze marktconsultatie kan u terecht bij:

Schelfaut Hilde  
Beleidsadviseur  
Projectcoördinatie survey Stads- & Gemeentemonitor  
Departement Kancelarij & Bestuur  
Studiedienst Vlaamse Regering  
T 02 553 60 94 M 0486 49 34 69  
[Hilde.Schelfaut@kb.vlaanderen.be](mailto:Hilde.Schelfaut@kb.vlaanderen.be)  
Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

## 2.Hoe kan u deelnemen aan de marktconsultatie ?

U kan deelnemen aan deze marktconsultatie door te antwoorden op de vragenlijst, die u achteraan dit document vindt.

Het ABB houdt enkel rekening met de digitale antwoorden die ontvangen zijn voor 15 juni 2016 om 18.00 uur op bovenstaand emailadres. Indien onderdelen van uw antwoord vertrouwelijk zijn, dient u dit aan te geven.

Om de transparantie en gelijke behandeling van alle geïnteresseerden maximaal te garanderen verzoeken wij u uw reacties uitsluitend via email over te maken, gericht aan bovenstaande contactpersoon.

Indien u nog bijkomende vragen, informatie of toelichting wenst, kan dit eveneens via bovenstaand emailadres. Vragen die na 10 juni 2016 toekomen worden echter niet meer behandeld. Het ABB verbindt zich ertoe binnen een redelijke termijn te antwoorden op alle nuttige en ernstige vragen. Om een zo groot mogelijke transparantie te garanderen en alle

geïnteresseerden optimaal te informeren, zal het ABB uw vragen en antwoorden anoniem publiceren op de websites het Vlaamse Stedenbeleid en Lokaal bestuur.

De identiteit van de deelnemers aan de consultatie zal niet bekend gemaakt worden. Indien u meent dat uw vraag vertrouwelijke informatie bevat, dan kan u een anonieme én een persoonlijke versie van uw vraag indienen. ABB publiceert enkel de anonieme versie.

### **3.Situering van de bevraging in de 13 Vlaamse centrumsteden en van de bevraging in 295 Vlaamse gemeenten**

In het Vlaams regeerakkoord 2014-2019 formuleert de Vlaamse Regering de ambitie om naar het voorbeeld van de Stadsmonitor lokale beleidsinformatie te verzamelen in functie van het benchmarken van gemeenten. In de beleidsnota Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid 2014-2019 wordt de nieuwe editie van de Stadsmonitor voorzien in het voorjaar 2018.

#### **3.1. De bevraging in de 13 Vlaamse centrumsteden in het kader van de Stadsmonitor**

De Stadsmonitor is een instrument om in 13 Vlaamse centrumsteden maatschappelijke ontwikkelingen op te volgen: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint- Niklaas en Turnhout. Aan de hand van ca. tweehonderd indicatoren wordt nagegaan hoe leefbaar de steden zijn en hoe duurzaam hun ontwikkeling is. Een tachtigtal indicatoren van de Stadsmonitor worden ingevuld aan de hand van een mixed methode bevraging (papier of online) bij een representatieve steekproef van de bevolking ouder dan 16 jaar. Via deze indicatoren wordt gepeild naar het gedrag, de participatie en de tevredenheid van de inwoners. In 2014 verscheen de vijfde editie van de Stadsmonitor. Voor deze laatste editie werd voor het eerst naast de schriftelijke bevraging voorzien om de vragenlijst ook online in te vullen.

#### **3.2. De bevraging in 295 Vlaamse gemeenten in het kader van de Gemeentemonitor**

De bevraging in 295 Vlaamse gemeenten maakt deel uit van het opstellen van een Gemeentemonitor, die naar het voorbeeld van de Stadsmonitor, eveneens een omgevingsmonitor is. De omgevingsindicatoren zijn afkomstig van verschillende bronnen, waaronder een bevraging bij een representatieve steekproef van de bevolking ouder dan 16 jaar. Via deze bevraging zal gepeild worden naar het gedrag, de participatie en de tevredenheid van de inwoners. Respondenten krijgen eerst de mogelijkheid om de vragenlijst digitaal in te vullen, nadien wordt in de volgende zending een vragenlijst op papier aangeboden, indien de vragenlijst niet digitaal werd ingevuld.

Zowel de Stadsmonitor als de Gemeentemonitor zijn bestemd voor alle bij de stedelijke/gemeentelijke ontwikkeling betrokken actoren, in de eerste plaats de stadsbesturen/de gemeentebesturen. Zij kunnen hiermee maatschappelijke evoluties opvolgen en hun beleidskeuzes onderbouwen. Een bijkomende ambitie van de Gemeentemonitor is om met de resultaten van de survey inzichten te verkrijgen in gemeenteeverschrijdende trends en ontwikkelingen en om benchmarking tussen gemeenten te realiseren.

Beide bevragingen worden uitgevoerd in het voorjaar 2017 en de resultaten verschijnen begin 2018, wat de stadsbesturen/ de gemeentebesturen toelaat om de info uit deze edities mee te nemen in de voorbereiding van de strategische beleidsplanning van de nieuwe legislatuur.

De SVR en het ABB opteren ervoor om het veldwerk van de survey van de Gemeentemonitor iets vroeger te starten, zijnde in maart 2017. In april 2017 start dan het veldwerk van de survey van de Stadsmonitor. Op die manier willen we een bottleneck vermijden voor de verwerking van de vragenlijsten.

De voorbereiding van de beide monitors wordt zoveel als mogelijk op elkaar afgestemd. Op die manier hoopt het ABB efficiëntie- en financiële winsten te realiseren.

Beide monitors komen tot stand in cocreatie tussen het ABB en de SVR.

## 4. Aanpak van de beide surveys

### 4.1. Overzicht opdracht

Taak	Marktonderzoeks bureau	SVR/ABB
<b>Steekproeftrekking</b>		
Stadsmonitor: via bevolkingsregisters		X
Gemeentemonitor: via Rijksregister		X
<b>Vragenlijst</b>		
Inhoudelijke uitwerking		X
Testen		X
Layout en opmaak online bevraging	X	
Omzetten in Teleform of ander format ifv inscannen	X	
<b>Drukwerk</b>		
Vragenlijst, introductiebroeven, herinneringskaartjes/-brieven, bedankingskaartjes, enveloppes	X	
<b>Handling en aflevering gesorteerd in postpunten</b>	X	
<b>Verwerking vragenlijsten</b>		
Inscannen ingevulde schriftelijke vragenlijsten	X	
Verwerken online ingevulde vragenlijsten	X	
Non respons analyse	X	
Opleveren SPSS databestand klaar voor analyse	X	

### 4.2. Doelstelling

Beide surveys hebben als doel om representatieve resultaten te bekomen. Via de survey van de Stadsmonitor worden representatieve resultaten beoogd voor de 13 centrumsteden samen en voor de 13 centrumsteden afzonderlijk. Via de survey van de Gemeentemonitor worden representatieve resultaten beoogd voor de 295 gemeenten samen en voor de 295 gemeenten afzonderlijk.

De 13 centrumsteden kunnen ook extra bevragingen laten voorzien om representatieve resultaten op stadsdeelniveau te bekomen. In 2014 zijn 6 centrumsteden op dit aanbod ingegaan. Mogelijks gaan in 2017 nog bijkomende steden in op dit aanbod.

Uitgaande van de survey 2014 van de Stadsmonitor wordt in de survey 2017 van de Stadsmonitor een nettorespons van 20.000 respondenten beoogd. Respondenten worden aangeschreven met een schriftelijke vragenlijst, maar krijgen tegelijkertijd de mogelijkheid om de vragenlijst ook online in te vullen.

In de survey van de Gemeentemonitor wordt een nettorespons van 82.000 respondenten beoogd. De respondenten worden eerst uitgenodigd om de vragenlijst online in te vullen en ontvangen pas nadien in de volgende zending een schriftelijke vragenlijst.

De vragenlijst van de survey van de Stadsmonitor zal maximaal uit 20 pagina's bestaan (18 binnenwerk en cover). De vragenlijst van de survey van de Gemeentemonitor zal maximaal uit 12 pagina's bestaan (10 binnenwerk en 2cover).

### 4.3. Dillmanmethode

Omdat een zo hoog mogelijke respons belangrijk is, worden beide surveys uitgevoerd aan de hand van de Dillmanmethode (Total Design naar Tailored Design) die een optimaal evenwicht nastreeft tussen respons, kwaliteit van de antwoorden, en representativiteit. Deze drie kwaliteitselementen zijn van essentieel belang voor beide survey bevragingen.

Voor de survey van de Stadsmonitor worden vier communicatiemomenten voorzien en een bijkomende incentive. Voor de survey van de Gemeentemonitor worden drie communicatiemomenten voorzien en een bijkomende incentive.

Dillman's methode is gebaseerd op de theorie van social exchange: de onderzoeker vraagt een gunst aan de respondent, die op zijn beurt beslissingen om te participeren zal laten afhangen van de kosten en de baten en van het vertrouwen. Om de respons te verhogen beschrijft hij een aantal maatregelen in de zogenaamde "Total Design Method". Vooral de follow-up krijgt een grote rol toebedeeld, maar ook andere aspecten zijn van belang bij het welslagen van onderzoek.

#### Responsverhogende technieken

Bij een schriftelijke bevraging ligt de drempel tot medewerking bijzonder hoog. Het is eenvoudig om niet mee te werken en dus niet te antwoorden. Daarom is het van belang om in alle fasen specifieke maatregelen te nemen, die de respons verhogen en de non- respons verlagen:

- de nodige zorg besteden aan de opmaak en het uitzicht van de vragenlijst;
- het toevoegen van een goede begeleidende brief;
- het versturen van herinnerings- of bedankingskaartjes in een strak tijdsschema;
- het versturen van de zendingen op een weloverwogen tijdstip;
- het voorzien van een incentive (geschenkbon) als waardering voor de bijdrage aan het onderzoek.

#### Opmaak vragenlijst

Dillman wijst op het belang om de vragenlijst bewust beknopt te houden (invultijd 15 tot 20 minuten), dit om de drempel tot medewerking te verlagen en het afbreukrisico te minimaliseren. Daarnaast wijst hij op het belang om de nodige responstechnische zorg te besteden aan de vragenlijst:

- aandacht aan het kaftontwerp;
- een aantrekkelijke, overzichtelijke lay-out van de vragenlijst;
- het beperkt houden van het aantal vragen op één bladzijde;
- het voorzien van een instructiepagina aan het begin van elke vragenlijst.

### Communicatiemomenten

Dillman voorziet meestal vier communicatiemomenten: de verzending van de introductiebrief met vragenlijst of weblink; het toesturen van een herinneringskaartje/bedankingskaartje na een week, een rappelzending met vragenlijst na drie weken en tot slot een laatste herinneringskaartje/bedankingskaartje in de vijfde week. Dillman legt het tijdstip van de verschillende zendingen telkens vast in het midden van de week.

### Methodiek Survey Stadsmonitor en survey Gemeentemonitor

Voor de survey van de Stadsmonitor worden vier communicatiemomenten voorzien en een incentive (zending 5). Voor de survey van de Gemeentemonitor worden drie communicatiemomenten voorzien en bijkomend een incentive (zending 4).

In de survey van de Stadsmonitor zullen de respondenten de schriftelijke vragenlijst toegestuurd krijgen, waarbij hen de mogelijkheid geboden wordt om ook online de vragenlijst in te vullen. In de survey van de Gemeentemonitor worden de respondenten eerst uitgenodigd om de vragenlijst online in te vullen en ontvangen ze pas in zending 3 een schriftelijke vragenlijst. Zending 2 betreft een herinneringsbrief of bedankingsbrief.

### Survey Stadsmonitor

Zending 1: Papieren vragenlijst + begeleidend schrijven inclusief weblink  
Zending 2: herinnerings/bedankingskaartje of herinnerings/bedankingsbrief  
Zending 3: nieuwe papieren vragenlijst + begeleidend schrijven inclusief weblink  
Zending 4: herinnerings/bedankingskaartje of herinnerings/bedankingsbrief  
Zending 5: bedankingskaartje en incentive

### Survey Gemeentemonitor

Zending 1: begeleidend schrijven inclusief weblink  
Zending 2: herinnerings/bedankingsbrief of -brief incl. aankondiging papieren vragenlijst  
Zending 3: papieren vragenlijst inclusief weblink  
Zending 4: bedankingskaartje en incentive

Opmerking: In zending 2 en 4 van de Stadsmonitor en in zending 2 van de Gemeentemonitor worden nu 2 opties voorgesteld: een herinneringskaart of een herinneringsbrief (naargelang eenheidskostprijs).

### Verwachte respons

Bij de survey van de Stadsmonitor haalden we in 2014 een responsrate van 39%. We mikken met de bevraging van 2017 eveneens op 40% met vier opeenvolgende zendingen. In 2014 vulde één op vier respondenten de vragenlijst online in (op totale netto repons).

De survey van de Gemeentemonitor is een nulmeting, we mikken op een minimale responsrate van 30%. Dit lijkt ons haalbaar, vergelijkend met gelijkaardig onderzoek in België (ISSP) en op basis van de wetenschappelijke literatuur. In de eerste zending mikken we op 11% respons via online link, in zending 2 mikken we op een bijkomende 7%. Zending 3 waar de papieren vragenlijst wordt aangeboden naast de weblink mikken we op een bijkomende 11% via papier en een 4% via online.

## **4.4. Doelgroep**



Beide surveys peilen naar het gedrag, de participatie en de tevredenheid bij een representatief staal van de inwoners ouder dan 16 jaar van de 13 centrumsteden en van de 295 Vlaamse gemeenten.

#### 4.5. Steekproef en respons

De SVR levert de steekproef aan voor beide surveys:

- survey Stadsmonitor: de SVR trekt in overleg met het stadsbestuur de steekproef op basis van het bevolkingsregister en dit in de 13 centrumsteden
- survey Gemeentemonitor: SVR laat via het rijksregister de steekproef trekken.

	steekproefgrootte	Minimaal aantal te realiseren respondenten
Survey Stadsmonitor	57.000 aangeschrevenen	20.000 respondenten
Survey Gemeentemonitor	274.000 aangeschrevenen	82.000 respondenten

#### 4.6. Uitvoering veldwerk

##### Testen van beide vragenlijsten

De vragenlijst van de Stadsmonitor wordt opgesteld door de SVR in samenwerking met het ABB en in overleg met een stedenstuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van de 13 centrumsteden.

De vragenlijst van de Gemeentemonitor wordt opgesteld door de SVR en het ABB samen met een stuurgroep, waarin ondermeer de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten zetelt

Beide vragenlijsten zullen peilen naar het gedrag, de participatie en de tevredenheid inzake cultuur en vrije tijd, onderwijs, zorg en opvang, wonen, veiligheidszorg, mobiliteit en burgerschap..... De vragenlijst van de Stadsmonitor (maximum 20 pagina's) zal uitgebreider zijn dan de vragenlijst van de Gemeentemonitor (maximum 12 pagina's).

Om te voorkomen dat een respondent de vragen niet begrijpt en fouten maakt bij het invullen van de vragenlijst, is het van belang na te gaan of de vragen duidelijk en verstaanbaar zijn en of de vragenlijst logisch opgebouwd is. Om te voorkomen dat een respondent afhaakt, is het van belang zicht te krijgen op de tijd die nodig is om de vragenlijst in te vullen. Daarom organiseren het ABB en de SVR testbevragingen.

Bovendien dient de vragenlijst van de survey 2014 als basis, om de continuïteit van de resultaten te garanderen (gebaseerd op zelfde vraagstelling). De vragenlijst zal hapklaar in word worden aangeleverd, inclusief SPPS bestand met codering.

##### Layouts van de vragenlijst, de begeleidende brieven, de herinneringskaartjes/brieven, het bedankingskaartje en de enveloppes

Het marktonderzoeksbureau is verantwoordelijk voor de lay-out van beide vragenlijsten. Een overzichtelijke bladschikking en duidelijke invulinstructies voor de respondenten zijn hierbij belangrijk. Het moet voor de respondent immers duidelijk zijn welke vraag hij/ zij op welke manier moet invullen. Ook is het van belang dat de vragenlijst conform het scanningsformat opgesteld wordt zodat iedere vragenlijst achteraf gemakkelijk kan ingescand worden.

De vragenlijst van de Stadsmonitor omvat 18 pagina's binnenwerk. De vragenlijst van de Gemeentemonitor omvat 10 pagina's binnenwerk. De cover voor beide vragenlijsten wordt aangeleverd door de opdrachtgever. De vragenlijst en de cover moeten afgewerkt worden tot een gelijmd of geniet A4 enquêteboekje (cfr bijlage 1: vragenlijst survey 2014).

Elke vragenlijst moet voorzien worden van een uniek nummer zodat nagegaan kan worden welke respondent wel/niet de vragenlijst ingevuld heeft. Via dit uniek nummer moet gecontroleerd kunnen worden welke respondent wel/niet geantwoord heeft, of de gegevens in de vragenlijst overeenkomen met de steekproef en of dus de juiste persoon de vragenlijst heeft ingevuld. Het marktonderzoeksbureau kan het uniek nummer aanbrengen op de voorzijde of de achterzijde van de cover.

De opdrachtgever levert de tekst van de begeleidende brieven, de herinneringskaartjes of -brieven en het bedankingskaartje voor beide surveys aan.

Het marktonderzoeksbureau staat in voor de opmaak van de begeleidende brieven, de herinneringskaartjes of -brieven, de enveloppes voor de heenzzendingen, de terugstuurenveloppes, het bedankingskaartje en de enveloppes voor de cadeaubons.

Voor de survey Stadsmonitor betreft dit:

- 2 licht verschillende versies van de begeleidende brief voor zending 1 en 3;
- 2 licht verschillende versies van het herinneringskaartje of -brief voor zending 2 en 4;
- het bedankingskaartje voor het versturen van de incentive voor zending 5;
- de enveloppe voor het versturen van de vragenlijsten;
- de enveloppe voor het versturen van de herinneringskaartjes of -brieven;
- de enveloppe voor het terugsturen van de ingevulde vragenlijsten;
- de enveloppe voor het versturen van de cadeaubonnen.

Voor de survey Gemeentemonitor betreft dit:

- 2 licht verschillende versies van de brief voor zending 1 en 3;
- 1 versie van het herinneringskaartje of -brief voor zending 2;
- het bedankingskaartje voor het versturen van de incentive voor zending 5;
- de enveloppe voor het versturen van de vragenlijsten;
- de enveloppe voor het versturen van de herinneringskaartjes of brief;
- de enveloppe voor het terugsturen van de ingevulde vragenlijsten;
- de enveloppe voor het versturen van de cadeaubonnen.

Zowel de (begeleidende) brief als het herinneringskaartje of -brief zullen een unieke link bevatten waarmee de respondent de vragenlijst online kan invullen.

De opdrachtgever is voorstander om gebruik te maken van vensterenveloppes om de kans op fouten te minimaliseren. Wanneer er gewerkt wordt met enveloppes zonder venster waar het unieke nummer op gedrukt moet worden, moet er een koppeling gebeuren tussen de brief, de vragenlijst en de enveloppe. Hoe meer koppelingen er moeten gebeuren, hoe groter de kans op fouten. Bij een vensterenveloppe moet er enkel een code gedrukt worden op de brief en de vragenlijst.

Drukken van de vragenlijsten, de begeleidende brieven, de herinneringskaartjes of -brieven, het bedankingskaartje en de enveloppes

Het marktonderzoeksbureau staat in voor het drukwerk van de vragenlijsten, de begeleidende brieven, de herinneringskaartjes of -brieven, de enveloppes voor de heenzzendingen, de

terugstuurenveloppes, het bedankingskaartje en de enveloppes voor het versturen van de cadeaubons. Per survey betreft dit de volgende aantallen:

Survey Stadsmonitor	Aantal
Vragenlijst 210x297, 20 pagina's, binnenwerk papier 80 gr. houtvrij wit, voor- en achtercover 160 gr. houtvrij wit, foto en logo Vlaamse overheid op cover, gelijmd of geniet (opnemen prijs in optie) ifv eenvoudige disassemblage	99.000
Begeleidende brief, versie 1, A4, quadri, professionele papiersoort	57.000
Begeleidende brief, versie 2 A4, quadri, professionele papiersoort	42.000
Enveloppe vragenlijst A4, 15 gr., quadri	99.000
Terugstuurenveloppe A4, 230 gr., quadri	99.000
Herinneringskaartje, versie 1 22x11, quadri, 250 gr. houtvrij wit	57.000
Herinneringskaartje, versie 2 22x11, quadri, 250 gr. houtvrij wit	42.000
Herinneringsbrief, versie 1, A4, professionele papiersoort	57.000
Herinneringsbrief, versie 2, A4, professionele papiersoort	42.000
Enveloppe herinneringskaartje 22x11, quadri	99.000
Enveloppe herinneringsbrief, halve A4, quadri	99.000
Enveloppe cadeaubon 22x11, quadri	10.000
Bedankingskaartje, quadri, 22x11, professionele papiersoort	10.000

Survey Gemeentemonitor	Aantal
Vragenlijst 210x297, 12 pagina's, binnenwerk papier 80 gr. houtvrij wit, voor- en achtercover 160 gr. houtvrij wit, foto en logo Vlaamse overheid op cover, gelijmd of geniet (opnemen prijs in optie) ifv eenvoudige disassemblage	<u>225.000</u>
brief zending 1 met weblink, A4, quadri, professionele papiersoort (dikker papier)	274.000
Herinneringskaartje, zending 2, 22x11, quadri, 250 gr. houtvrij wit	274.000
Herinneringsbrief, zending 2, A4, quadri, professionele papiersoort (dikker papier)	
brief zending 3 met weblink, A4, quadri, professionele papiersoort (dikker papier) (zending 3)	225.000
Enveloppe zending 1 en enveloppe zending 2 eerste herinneringsbrief, format halve A4, quadri	2x 274.000
Enveloppe zending 2 eerste herinneringskaartje	<u>274.000</u>
Enveloppe zending 3, versturen vragenlijst, A4, 15 gr., quadri	<u>225.000</u>
Terugstuurenveloppe A4, 230 gr., quadri	<u>225.000</u>
Enveloppe cadeaubon 22x11, quadri	<u>5.000</u>
Bedankingskaartje, quadri, professionele papiersoort	<u>5.000</u>

Zowel voor de survey van de Stadsmonitor als voor de survey van de Gemeentemonitor wordt een online vragenlijst voorzien. De mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen wordt aangekondigd in de introductiebrief met vermelding van de link naar de webapplicatie. Het uniek nummer, dat aangebracht wordt op iedere introductiebrief, geldt als persoonlijke login en paswoord bij het invullen van de vragenlijst. De weblink moet eenduidig zijn en de gebruiker dient slechts 1 keer een unieke code in te geven.

Het marktonderzoeksbureau staat in voor de programmatie en layout van beide online vragenlijsten. Dit format dient ook compatibel te zijn voor tablet en smartphone. Belangrijk is

dat het invullen van iedere vragenlijst zeer gebruiksvriendelijk en ook afwisselend is voor de respondent, wat de responsgraad en de correctheid bij het invullen ten goede komen.

Belangrijk is ook om de beide online vragenlijsten voorafgaandelijk goed te testen. Alle vragen met al hun antwoordmogelijkheden moeten, zoals voorzien in de schriftelijke vragenlijst, aanwezig zijn. Beide online vragenlijsten moeten inhoudelijk consistent zijn en de correcte doorverwijzingen (filters) bevatten. Het testen gebeurt steeds in overleg met de opdrachtgever.

Het uniek nummer laat toe iedere respondent te identificeren:

- Elke respondent kan de vragenlijst slechts één keer invullen.
- Er kan nagegaan worden welke respondent de vragenlijst reeds ingevuld heeft; dit levert mee het databestand op in functie van het aanleveren van het adressenbestand voor zending 3 en 4.

Beide bevestigingen vinden plaats in het voorjaar 2017.

Het veldwerk van de survey van de Gemeentemonitor zal iets vroeger starten, zijnde in maart 2017. Eind april 2017 start het veldwerk van de survey van de Stadsmonitor. Op die manier willen we een bottleneck vermijden voor de verwerking van de vragenlijsten van beide surveys.

Het mag in geen geval mogelijk zijn dat beide vragenlijsten in de handling door elkaar worden gehaald. Het marktonderzoeksbureau staat in voor het gesorteerd afleveren van volgende zendingen:

Survey Stadsmonitor		
	inhoud	Zending
Zending 1: 57.000 omslagen op adres	Introductiebrief, vragenlijst, terugstuurenveloppe	Woe 26 april
Zending 2: 57.000 omslagen op adres	Herinneringskaartje of -brief	Woe 3 mei
Zending 3: 42.000 omslagen op adres	Introductiebrief, vragenlijst, terugstuurenveloppe	Woe 24 mei
Zending 4: 42.000 omslagen op adres	Herinneringskaartje of -brief	Woe 31 mei
Zending 5: 10.000 omslagen op adres	Bedankingskaartje + cadeaubon	Eind juni

Survey Gemeentemonitor		
	inhoud	zending
Zending 1: 274.000 omslagen op adres	Introductiebrief waarin link naar online vragenlijst vermeld is	Woe 22 maart
Zending 2: 274.000 omslagen op adres	Herinneringskaartje of -brief	Woe 29 maart
Zending 3: 225.000 omslagen op adres	Introductiebrief, vragenlijst, terugstuurenveloppe	Woe 19 april
Zending 4: 5.000 omslagen op adres	Bedankingskaartje/brief (prijs in optie) + cadeaubon	Eind mei

#### Opvolgen van de ontvangst van de ingevulde schriftelijke vragenlijsten

Het is van belang om dagelijks de ontvangst van de ingevulde vragenlijsten in detail bij te houden. Dit kan gerealiseerd worden door bij ontvangst op de vragenlijsten een stempelnummer met unieke code en datum van ontvangst te stempelen. Zo kunnen, indien nodig, vragenlijsten snel teruggevonden worden. Dit kan tevens door de pagina met persoonlijke gegevens eveneens

dagelijks in te scannen, zodat er onmiddellijk kan nagegaan worden of deze overeenkomen met de steekproef, m.a.w. of de juiste persoon de vragenlijst heeft ingevuld.

Een dagelijkse gedetailleerde quotaopvolging is ook mogelijk door op de vragenlijsten etiketten te voorzien die een barcode bevatten en door deze barcodes te scannen bij ontvangst van de vragenlijsten. Een barcode is een font dat het unieke nummer omzet in een streepjescode. De barcode kan gemakkelijk via een scannepistool worden ingelezen. Het voordeel hiervan is de snelheid en de correctheid van de verwerking bij de ontvangst van binnenkomende vragenlijsten.

Door de binnengekomen vragenlijsten te registeren in excel kan op elk moment bekeken worden waar welke respondent zich in het proces bevindt: of de vragenlijst al dan niet terug werd gestuurd, de datum van ontvangst van de vragenlijst, de datum van het versturen van het herinneringskaartje, de datum van het versturen van de herinneringsbrief en de datum van de dankbrief.

#### Opvolgen van de online ingevulde vragenlijsten

Het is van belang om dagelijks na te gaan welke respondenten de vragenlijst online ingevuld hebben en dubbels uit te sluiten. Iedere respondent kan de vragenlijst immers slechts één keer invullen. Het unieke nummer laat toe iedere respondent te identificeren.

#### Kwaliteitscontrole

Een kwaliteitscontrole is van groot belang niet alleen om het adressenbestand voor zending 3 en 4 af te bakenen, maar ook om af te bakenen welke ingevulde schriftelijke vragenlijsten gescand en verwerkt kunnen worden en welke online ingevulde vragenlijsten verwerkt kunnen worden:

1. kwaliteitscontrole op basis van een aantal variabelen (adressen, uniek nummer, enkele persoonsgegevens, aangeleverd door de opdrachtnemer);
2. indien kwaliteitscontrole 1 positief is, dan volgt de kwaliteitscontrole op de ingevulde modules van de vragenlijst (in overleg met de opdrachtgever);
3. indien beide criteria positief worden beoordeeld, kan de vragenlijst verder worden verwerkt naar een SPSS bestand;
4. stappen 1 tem 3 leveren een lijst op van de personen die effectief op naam hebben geantwoord en een lijst van personen die nog geen vragenlijst hebben teruggestuurd;
5. het aanleveren van het adressenbestand in functie van zending 3 en 4.

#### Inscannen van de ingevulde vragenlijsten

Na kwaliteitscontrole kunnen de ingevulde vragenlijsten integraal worden ingescand of verwerkt vanuit de online tool.

#### Controle tijdens het veldwerk

Gezien de omvang en de kostprijs van de opdracht is een strikte controle op de uitvoering van het veldwerk noodzakelijk. We verwachten hiertoe:

- twee maal per week een gedetailleerd overzicht van de voortgang van het veldwerk: een gedetailleerd overzicht van de actuele respons en de non respons;
- het opstellen van een briefingdocument voor data-inscanners met daarin specifieke aandachtspunten; bij de start van de scanning het voorzien van een controle om na te gaan of er geen systematische fouten inzitten;
- het bijwonen van de eerste scans en de verwerking vanuit de online tool door de opdrachtgever en controle op het databestand ter plekke;
- het steekproefsgewijs, op niet vastgelegde tijdstippen ter plaatse controleren van de handeling/verwerking van de vragenlijsten door de opdrachtgever;

- het aanleveren van tussentijdse SPSS bestanden aan de opdrachtgever.

#### Kwaliteitseisen met betrekking tot technische uitrusting

Om kwaliteitsvol veldwerk te leveren verwachten het ABB en de SVR dat:

- er gewerkt wordt met een duidelijke en werkbare software voor de online tool, het inscannen van de vragenlijsten en het omzetten in SPSS databestand
- er een draaiboek gemaakt wordt met betrekking tot de interne kwaliteitszorg voor dataverzameling en –opslag en het toezicht op de toepassing;
- een team ingezet wordt met voldoende beroepservaring.

### **4.7. Op te leveren producten**

Het marktonderzoeksbureau levert voor beide surveys afzonderlijk een gecleaned SPSS-bestand op waarin alle antwoorden op de vragen gecodeerd zijn weergegeven.

Beide bestanden worden afzonderlijk opgeleverd voor eind juli 2017.

Het codeboek wordt op voorhand met de opdrachtgever doorgesproken en afgestemd op de noden van de opdrachtgever. De opdrachtgever levert het codeboek aan.

Het marktonderzoeksbureau levert de data ongewogen aan.

Na afronding van het veldwerk levert het marktonderzoeksbureau een technisch rapport aan met een bespreking van het verloop van het veldwerk, de gehanteerde procedures, een gedetailleerde respons en non respons analyse, de kwaliteitsmonitoring en -controle en de eventuele bijstellingen die gebeurden om de kwaliteit van de bekomen gegevens te waarborgen.

### **4.8. Procedure en overeenkomst**

Dit dossier zal waarschijnlijk gegund worden via een open offerteaanvraag, overeenkomstig artikel 3, 5° van de Wet overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006.

De open offerteaanvraag betreft een éénstapsprocedure (open procedure). De opdracht wordt bekendgemaakt en vervolgens worden offertes ingediend tegen de datum van de openingszitting en beoordeeld op basis van meerdere gunningscriteria.

De gunningscriteria kunnen betrekking hebben op het volgende (niet limitatief):

- Kwaliteit:

- het voorstel van aanpak in functie van de leveringsbetrouwbaarheid en het tijdspad;
- de ontwikkeling van de online webmodule;
- het technisch voorstel van aanpak voor het aanbrengen van het uniek nummer op de vragenlijsten, de introductiebrieven en de enveloppes van zending 1 en 3;
- het technisch voorstel van aanpak in functie van het tijdig verwerken van de vragenlijsten met het oog op het aanleveren van het adressenbestand van zending 3 en 4;
- het technisch voorstel van aanpak in functie van het verwerken van de vragenlijsten (schriftelijke en online) en het opleveren van het SPSS databestand klaar voor analyse;

- De totaalprijs (incl. BTW), in detail uitgewerkt naar prijs layout, prijs drukwerk, prijs opmaak online vragenlijst, prijs handling en aflevering gesorteerd in postpunten, prijs scanning en opleveren SPSS databestand

#### **4.9. Vooropgestelde planning**

De opdrachtgever stelt volgende planning voorop:

##### **april-juni 2016:**

- Marktconsultatie
- Voorbereiding van bestek

##### **september – december 2016:**

- Publicatie overheidsopdracht en verloop gunningsprocedure

##### **Januari – juli 2017:**

- Uitvoering overheidsopdracht

## 5. Vragenlijst

Uw antwoorden op onderstaande vragenlijst zullen een belangrijke rol spelen bij de besluitvorming over de uitvoering van de survey “Stadsmonitor” en de survey “Gemeentemonitor” en het formuleren van de randvoorwaarden ervan.

Door uw ervaring en kennis te vertalen in concrete antwoorden op de vragenlijst, helpt u het ABB om de haalbaarheid van beide surveys te verzekeren. Het ABB verwacht uiteraard geen bindende antwoorden op de vragen, maar een antwoord op basis van uw deskundigheid.

Daarom hecht het ABB dan ook bijzonder veel waarde aan uw visie en stelt uw deelname aan deze marktconsultatie erg op prijs.

Het ABB zal de antwoorden in een syntheserapport verwerken en het rapport publiceren op 24 juni 2016 op de websites van het Vlaamse Stedenbeleid en Lokaal bestuur.

Het rapport zal worden opgesteld met eerbiediging van de anonimiteit van de bronnen. Indien uw antwoorden echter gegevens bevatten waarnaar in het syntheserapport onder geen enkel beding mag verwezen worden, dient u de strikt vertrouwelijke passages uitdrukkelijk aan te geven.

### 5.1. Met betrekking tot het uitvoeren van het veldwerk

1. In de survey van de Gemeentemonitor opteren we ervoor om te starten met een begeleidend schrijven inclusief weblink, dit te herhalen in zending 2 inclusief de aankondiging van een papieren vragenlijst, in zending 3 de papieren vragenlijst over te maken inclusief de verwijzing naar de weblink
  - wat zijn uw leerervaringen ivm het starten met een verwijzing naar een weblink?
  - wat zijn uw leerervaringen ivm het aankondigen van een schriftelijke vragenlijst in een volgende zending?
  - Welke suggesties heeft u om de online respons te verhogen?
2. De zendingen van de Gemeentemonitor worden gepland tussen 22 maart en eind juni, de zendingen van de Stadsmonitor tussen 26 april en eind juni, de oplevering van een gecleaned SPSS-bestand van beide surveys tegen eind juli.
  - is deze timing haalbaar volgens u?



## 5.2. Met betrekking tot de prijs

- Hoeveel raamt u de kostprijs per onderdeel (incl. BTW)?

Omwille van het vertrouwelijk karakter zullen deze gegevens niet opgenomen worden in het syntheserapport, dat op de website gezet wordt.

	Survey Stadsmonitor	Survey Gemeentemonitor
Startvergadering, follow up overleg		
Layout vragenlijsten conform het scanningsformat		
Opmaak online vragenlijst		
Eenheidsprijs drukwerk vragenlijst		
Eenheidsprijs drukwerk introductiebrief / herinneringsbrief		
Eenheidsprijs drukwerk herinneringskaartje / bedankingskaartje		
Eenheidsprijs drukwerk enveloppe voor het versturen van de vragenlijsten, format A4		
Eenheidsprijs drukwerk retourenveloppe, format A4		
Eenheidsprijs drukwerk enveloppe voor het versturen van de herinneringskaartjes en de bedankingskaartjes, Amerikaans formaat		
Eenheidsprijs drukwerk enveloppe voor het versturen van de herinneringsbrieven, format halve A4		
Inscannen vragenlijsten , Verwerken online vragenlijsten en Opleveren SPSS databestand klaar voor analyse		
Oplevering technisch rapport		
Totaal		

- Welke suggesties met betrekking tot de formaten en gewichten van de vragenlijsten en de enveloppes kunnen volgens u de kostprijs drukken (zie punt 4.6)? Het is belangrijk papier te kiezen dat het invullen van alle pagina's faciliteert voor alle leeftijdsgroepen.

## 5.3. Contactgegevens

Gelieve de volgende gegevens bij uw antwoorden op de vragenlijst te voegen:

- de naam van de organisatie waarvoor u de antwoorden heeft opgesteld
- het ondernemingsnummer
- de naam, het adres, het mailadres en telefoonnummer van een contactpersoon

## 6. Bijlage

6.1. De schriftelijke vragenlijst van de Stadsmonitor 2014 gaat als bijlage 1 bij deze marktverkenning.

### 6.2. Wat is de doelstelling van de marktconsultatie?

Een marktconsultatie heeft tot doel een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van een specifiek onderwerp door belanghebbenden uit te nodigen hun ideeën en suggesties erover mee te delen. Er is geen standaardformule of wettelijk kader voor het organiseren van marktconsultaties. Elke marktconsultatie heeft bovendien eigen, concrete objectieven.

Door een marktconsultatie te organiseren in een vroege fase van de besluitvorming, kan de initiatiefnemer het project optimaliseren. Op basis van de resultaten van een marktconsultatie kan de initiatiefnemer beter geïnformeerde beslissingen nemen omtrent de implementatie van het project.

### 6.3. Juridische aspecten

#### *6.3.1. Transparantie en gelijke behandeling*

Het ABB waakt erover dat de marktconsultatie met respect voor de beginselen van behoorlijk bestuur verloopt. Dit betekent onder meer dat ABB geïnteresseerden een gelijke uitgangspositie en een gelijke toegang tot informatie biedt.

Dit consultatiedocument is openbaar en wordt ook bekendgemaakt via de website [binnenland.vlaanderen.be](http://binnenland.vlaanderen.be) en bijkomende publicatiekanalen. Het ABB behoudt zich het recht voor op deze site bijkomende mededelingen over de marktconsultatie te publiceren.

#### *6.3.2. De marktconsultatie en de reglementering overheidsopdrachten*

De marktconsultatie peilt naar de haalbaarheid en uw ideeën en suggesties omtrent de organisatie van een survey "Stadsmonitor" en een survey 'Gemeentemonitor'.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel een concrete partner te selecteren voor een project. De marktconsultatie gaat dergelijke selectie vooraf en vormt een onderscheiden fase. Het is dus niet de bedoeling dat u uw "kandidatuur" of "offerte" indient voor het project.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat u omstandige analyses overmaakt die normaliter enkel in het kader van de uitvoering van een formele voorstudie of andere opdracht voor diensten vallen. U ontvangt geen financiële vergoeding voor uw deelname.

Voor zover nodig benadrukt het ABB dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de gunningsprocedures die het ABB gebeurlijk in een latere fase zal organiseren. Onder geen beding zal uw reactie een verhindering vormen in het verder verloop van dergelijke procedures.

#### *6.3.3. Aansprakelijkheid van de Vlaamse overheid*

Dit document is enkel bestemd voor marktconsultatiedoelinden. Het wordt ter beschikking gesteld op de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het enkel zal gebruiken om suggesties en ideeën

aan te reiken over de organisatie van een survey “Stadsmonitor” en een survey ‘Gemeentemonitor’ door het ABB.

Deze marktconsultatie houdt geen toezegging of verplichting in hoofde van het ABB in. In het bijzonder, maar zonder afbreuk te doen aan de algemeenheid van wat voorafgaat, wordt geen bevestiging of waarborg gegeven met betrekking tot de verwezenlijking van beide surveys.

De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij het ter perse gaan. Alle informatie is echter onderhevig aan bijwerkingen, wijzigingen of verbeteringen. Het ABB aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.

#### *6.3.4. Auteursrechten*

Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kan u zich niet beroepen op een auteursrechtelijke bescherming. Het staat het ABB volledig vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.

### **6.4. Randvoorwaarden**

Het ABB tracht tijdens de voorbereiding van dit project de noodzakelijke randvoorwaarden te scheppen die moeten toelaten om de realisatie van de doelstellingen te garanderen.

Een belangrijke randvoorwaarde die vervuld dient te zijn, is dat alle procedures in overeenstemming moeten zijn met de regelgeving ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de toepassingsmodaliteiten zoals gehanteerd door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CLBP) op het moment van de start van de dataverzameling. In het bijzonder m.b.t. de machtiging verkregen door het Sectoraal comité van het Rijksregister t.b.v. het uitvoeren van deze opdracht. De bepalingen uit deze machtiging zullen integraal van toepassing zijn bij het uitvoeren van deze opdracht. De dienstverlener waakt er samen met de aanbestedende overheid over dat alle bepalingen en voorwaarden bij het uitvoeren van deze opdracht zullen worden gerespecteerd. Hiervoor zal een aanvraag ingediend worden.

Na het verkrijgen van de machtiging dient de privacy gegarandeerd te worden door de geselecteerde kandidaat. De dienstverlener dient te waarborgen dat alle gegevens die hem tijdens de gehele uitvoering van de opdracht worden overgemaakt, vertrouwelijk worden behandeld. Dit impliceert o.m. dat hij verzekert dat de gegevens aan geen enkele andere actor worden overgemaakt en dat de gegevens om geen enkele reden en onder geen enkele omstandigheid ter kennis kunnen komen van één of meerdere andere actoren. Zoals voorzien moeten de gegevens na een door de CLBP opgelegde termijn vernietigd worden. De dienstverlener verwittigt de aanbestedende overheid hier tijdig van zodat er enerzijds kan afgestemd worden hoe dit zal gebeuren en post factum ook vastgesteld kan worden dat dit ook effectief gebeurde.

De aanbestedende overheid en de dienstverlener zouden een overeenkomst dienen af te sluiten waarin de privacy- en beveiligingsmaatregelen concreet worden uitgewerkt zoals omschreven in artikel 16 van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (tevens gekend als “de privacywet”). Dit houdt tevens in dat de dienstverlener zijn veiligheidsmaatregelen dient voor te leggen. De inschrijver dient hiertoe een overeenkomst betreffende de verwerking van persoonsgegevens in te vullen, te dateren en te ondertekenen.