



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**BESTEK NR. 2019/POST/CONSUMER/02  
Open procedure met Europese bekendmaking  
VOOR REKENING VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN  
TELECOMMUNICATIE (BIPT) BETREFFENDE DE UITVOERING VAN EEN STUDIE NAAR  
DE POSTALE EINDGEBRUIKER**

Aanspreekpunt:

Özhan Zurel (NI), adviseur (tel. 02 226 87 25; email: ozhan.zurel@bipt.be)

Stijn Braes (NI), adviseur (tel. 02 226 87 22; email: stijn.braes@bipt.be)

# INHOUDSOPGAVE

1.	Algemene bepalingen.....	3
1.1.	AFWIJINGEN.....	3
1.2.	VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT.....	3
1.3.	DUUR VAN DE OPDRACHT .....	3
1.4.	AANBESTEDENDE OVERHEID – BIJKOMENDE INFORMATIE.....	3
1.5.	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA) EN IMPLICIETE VERKLARING OP EREWOORD (OF ENKEL IMPLICIETE VERKLARING OP EREWOORD).....	4
1.6.	RECHT EN WIJZE VAN INDIENING VAN DE OFFERTES.....	4
1.7.	LEIDENDE DIENST – LEIDEND AMBTENAAR.....	5
1.8.	BESCHRIJVING VAN DE LEVERINGEN/TE VERLENEN DIENSTEN .....	5
1.9.	DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT.....	5
	Wetgeving .....	5
	Opdrachtdocumenten.....	5
1.10.	OFFERTES.....	6
	In de offerte te vermelden gegevens.....	6
	Geldigheidsduur van de offerte.....	6
	Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden.....	7
1.11.	PRIJS .....	7
1.12.	BEPALINGEN INZAKE HERZIENING VAN DE OPDRACHT.....	7
	Bijkomende leveringen of diensten.....	7
	Prijsherziening.....	7
1.13.	VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE OPDRACHTNEMER.....	8
1.14.	GRONDEN TOT UITSLUITING VAN DE INSCHRIJVERS .....	9
1.15.	SELECTIECRITERIA.....	9
	Eerste criterium .....	9
	Tweede criterium .....	9
1.16.	GUNNINGSCRITERIA .....	10
1.17.	GUNNING VAN DE OPDRACHT .....	12
1.18.	BORGTOCHT.....	12
1.19.	OPLEVERING VAN DE LEVERINGEN/UITGEVOERDE DIENSTEN .....	12
1.20.	UITVOERING VAN DE PRESTATIES.....	13
1.21.	PLAATS WAAR DE PRESTATIES MOETEN WORDEN UITGEVOERD EN FORMALITEITEN .....	13
	Plaats waar de prestaties moeten worden uitgevoerd .....	13
	Evaluatie van de uitgevoerde prestaties .....	13
1.22.	FACTURERING EN BETALING .....	14
1.23.	BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	14
1.24.	GESCHILLEN.....	15
1.25.	INTELLECTUELE-EIGENDOMSRECHTEN .....	15
1.26.	TAALGEBRUIK.....	15
2.	Offerteformulier.....	16
3.	Beschrijving van de opdracht.....	20
3.1	CONTEXT .....	20
3.2	DOELSTELLING VAN DE STUDIE.....	20
3.3	INHOUD VOOR HET VELDWERK VAN HET KWALITATIEF LUIK.....	21
3.4	INHOUD VOOR HET VELDWERK VAN HET KWANTITATIEF LUIK.....	22
3.5	INHOUD VOOR HET PUBLICATIERAPPORT.....	24
3.6	PLANNING .....	25
3.7	BIJSTAND.....	26
3.8	VERTROUWELIJKHEID.....	26

## **1. Algemene bepalingen**

### **1.1. Afwijkingen**

Ter aanvulling van artikel 18 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken dienen de opdrachtnemer en zijn medewerkers de nodige terughoudendheid in acht te nemen wat betreft de informatie waarvan zij kennis hebben tijdens de uitvoering van deze opdracht.

In afwijking van artikel 19, § 1, van het voormelde koninklijk besluit van 14 januari 2013, kan de aanbestedende overheid de intellectuele eigendomsrechten die ontstaan, ontwikkeld of gebruikt worden bij de uitvoering van deze opdracht verwerven.

### **1.2. Voorwerp en aard van de opdracht**

Deze opdracht heeft betrekking op de aanwijzing van een kandidaat voor de uitvoering voor het BIPT van een studie naar de postale eindgebruiker.

Deze opdracht omvat één perceel, staat geen varianten toe en omvat één optie. Voor de optie wordt verwezen naar hoofdstuk 3 'Beschrijving van de opdracht'.

De gekozen procedure is die van artikel 36 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

Het gaat om een opdracht met tegen forfaitaire globale prijs prijsvaststelling (koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, art. 2).

### **1.3. Duur van de opdracht**

De opdracht begint op de eerste kalenderdag die volgt op de dag waarop de opdrachtnemer de kennisgeving van de sluiting van de opdracht heeft ontvangen en duurt tot op het ogenblik dat de opdracht volledig is uitgevoerd overeenkomstig de technische voorschriften van deze opdracht zoals die uitvoerig beschreven zijn in hoofdstuk 3 'Beschrijving van de opdracht'.

### **1.4. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie**

De aanbestedende overheid is het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT), vertegenwoordigd door de heer Jack Hamande, lid van de Raad van het BIPT, die daartoe de volmacht heeft gekregen van de Raad.

Alle bijkomende informatie met betrekking tot de procedure kan worden gevraagd aan Özhan Zurel, adviseur (tel.: +32 2 226 87 25; e-mail: [ozhan.zurel@bipt.be](mailto:ozhan.zurel@bipt.be)) of Stijn Braes, adviseur (tel.: +32 2 226 87 22; e-mail: [stijn.braes@bipt.be](mailto:stijn.braes@bipt.be)).

De antwoorden op de inhoudelijke vragen van een gegeven kandidaat-dienstverlener zullen aan alle kandidaten worden meegedeeld die zich hiervoor hebben ingeschreven. Potentiële inschrijvers worden verzocht om zich te registreren bij het BIPT door een email te sturen naar volgend adres: [ozhan.zurel@bipt.be](mailto:ozhan.zurel@bipt.be).

### **1.5. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en impliciete verklaring op erewoord (of enkel impliciete verklaring op erewoord)**

Bij de indiening van zijn offerte, legt de inschrijver het UEA voor volgens het sjabloon in de bijlage bij deze opdracht dat ook kan worden gedownload via deze link: <https://uea.publicprocurement.be>.

Wat betreft deel IV van het UEA inzake de selectiecriteria, beslist de aanbestedende overheid om de informatie die moet worden ingevuld te beperken tot een enkele vraag, namelijk of de economische operator voldoet aan de vereiste selectiecriteria, conform het deel "Globale indicatie van alle selectiecriteria". Dit enige deel moet dan ook worden ingevuld.

Het eenvoudige feit van zijn offerte in te dienen, vormt voor de inschrijver een impliciete verklaring op erewoord dat hij zich niet in één van de in de artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016 bedoelde situaties voor uitsluiting bevindt, conform artikel 39 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

De aanbestedende overheid zal nagaan of deze impliciete verklaring op erewoord vanwege de inschrijver die het best gerangschikt is na afloop van het onderzoek van de gunningscriteria klopt in de werkelijkheid.

### **1.6. Recht en wijze van indiening van de offertes**

De inschrijvers mogen elk slechts één offerte indienen voor deze opdracht. Elke deelnemer aan een combinatie van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid wordt beschouwd als een inschrijver. De deelnemers aan een combinatie van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid moeten diegene aanduiden die de combinatie ten overstaan van de aanbestedende overheid zal vertegenwoordigen.

De aanbestedende overheid verplicht het toepassen van elektronische middelen op straffe van nietigheid van de offerte.

Er wordt van afgezien, overeenkomstig artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, om een gekwalificeerde elektronische handtekening te eisen voor het indienen van een offerte. De aanbestedende dienst onderzoekt de gebruikte elektronische handtekening en de kwaliteit ervan.

De offertes moeten ten laatste op 19 augustus 2019 om 14:00 in het bezit zijn van de aanbestedende overheid.

De communicatie en de informatieuitwisseling tussen de aanbesteder en de ondernemers, met inbegrip van de elektronische indiening en ontvangst van de offertes dient, in alle fasen van de plaatsingsprocedure, plaats te vinden met behulp van elektronische communicatiemiddelen.

De elektronische offertes moeten verstuurd worden via de internetsite <https://eten.publicprocurement.be>, die de naleving waarborgt van de voorwaarden bepaald in artikel 14, §6 en §7 van de wet van 17 juni 2016.

De aanbestedende overheid maakt de inschrijvers achtzaam op het feit dat een offerte verzonden via mail niet correspondeert met de voorwaarden van artikel 14, §6 en §7 van de wet van 17 juni 2016.

Door zijn offerte via elektronische middelen in te dienen, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens die voortvloeien uit de werking van het ontvangststelsel van zijn offerte geregistreerd worden.

Meer informatie kan worden teruggevonden op volgende website: <http://www.publicprocurement.be> of via de e-procurement helpdesk op het nummer: +32 (0)2 790 52 00.

De wijzigingen of intrekking van een reeds ingediende offerte moet de voorwaarden van art. 43 van het KB van 18 april 2017 respecteren.

### **1.7. Leidende dienst – leidend ambtenaar**

De leidende dienst is de aanbestedende overheid. Enkel de aanbestedende overheid is bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht.

De leidend ambtenaar (die een ambtenaar van de aanbestedende overheid zal zijn) zal worden aangeduid in de kennisgeving van de gunning van de opdracht. De grenzen van zijn bevoegdheid zullen worden vermeld.

### **1.8. Beschrijving van de leveringen/te verlenen diensten**

Een meer uitvoerige beschrijving van de leveringen/te verlenen diensten wordt gegeven in hoofdstuk 3 van dit bestek 'Beschrijving van de opdracht'.

### **1.9. Documenten van toepassing op de opdracht**

#### ***Wetgeving***

- De wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten
- De wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten
- Het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren
- Het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken
- Alle wijzigingen aan de wetten en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de publicatie van de aankondiging van opdracht in het Bulletin der aanbestedingen.

#### ***Opdrachtdocumenten***

- Dit bestek nr. NR. 2019/POST/CONSUMER/02 alsook de bijlagen erbij.
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer en de eventuele bijlagen.

## 1.10. Offertes

### *In de offerte te vermelden gegevens*

Er wordt aan de inschrijver gevraagd om het in hoofdstuk 2 toegevoegde formulier te gebruiken (Offerteformulier).

Doet hij dit niet, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier, overeenkomstig artikel 77 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

De offerte en de bijlagen gevoegd bij het offerteformulier worden opgesteld in het Nederlands of in het Frans, naar de keuze van de inschrijver, waarbij die keuze bepalend is voor de officiële relaties tussen de partijen. De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op het feit dat, ook al wordt het Engels als werktal toegestaan voor de uitvoering van de opdrachten waarin het bestek voorziet, enkel het Nederlands en het Frans worden toegestaan voor de procedure van gunning van de opdracht.

Door het neerleggen van zijn offerte ziet de inschrijver automatisch af van zijn algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, zelfs als deze op de een of andere bijlage bij zijn offerte zijn vermeld.

De inschrijver duidt in zijn offerte duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en dus niet mag bekendgemaakt worden door de aanbestedende overheid.

Het bij het bestek gevoegde offerteformulier moet vóór de offerte worden gestoken.

Alle offertebedragen moeten in het offerteformulier voluit worden geschreven. Bovendien eist het BIPT dat diezelfde bedragen ook in cijfers worden geschreven.

Daarnaast vraagt het BIPT dat het toepasselijke BTW-percentages en de na toepassing ervan berekende bedragen eveneens in het offerteformulier worden vermeld.

Overeenkomstig artikel 21, § 2 van het BTW-wetboek is het BTW-tarief dat moet worden gebruikt door buitenlandse inschrijvers datgene dat van toepassing is in het land waar zij de zetel van hun economische activiteit of een vaste inrichting hebben gevestigd van waaruit zij de dienst verrichten of bij gebrek aan een degelijke zetel of vaste inrichting, hun woonplaats of hun gebruikelijke verblijfplaats.

### *Geldigheidsduur van de offerte*

De inschrijvers blijven gebonden door hun offerte gedurende een termijn van 90 kalenderdagen, ingaande de dag na de opening van de offertes.

### ***Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden***

De inschrijvers voegen bij hun offerte:

- alle documenten gevraagd in het raam van de selectiecriteria en van de gunningscriteria;
- de statuten en alle andere nuttige documenten die het mandaat van de ondergetekende(n) bewijzen.
- Een attest op erewoord waarin zij verklaren onafhankelijk te zijn jegens elke natuurlijke of rechtspersoon die is onderworpen aan de controle van het Instituut, conform artikel 16 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

#### **1.11. Prijs**

Alle prijzen vermeld in het offerteformulier worden verplicht uitgedrukt in euro.

Deze opdracht is een opdracht tegen forfaitaire globale prijs .

De opdrachtnemer wordt geacht in zijn eenheids- of forfaitaire prijzen alle mogelijke kosten die op de gevraagde diensten wegen te hebben begrepen, waarbij die prijzen ook met de toegepaste BTW worden vermeld.

#### **1.12. Bepalingen inzake herziening van de opdracht**

In de volgende gevallen kan de opdracht worden gewijzigd zonder een nieuwe procedure van opdrachtgunning te moeten organiseren.

##### ***Bijkomende leveringen of diensten***

Wanneer bijkomende leveringen of diensten nodig zijn geworden en niet tot de initiële opdracht zouden behoren, mag de aanbestedende overheid, zonder een nieuwe gunningsprocedure te organiseren, een of meer wijzigingen aanbrengen in deze opdracht zonder de globale aard ervan te wijzigen, in de volgende gevallen:

- Het (Belgische of Europese) postale regelgevingskader is pas gewijzigd;
- De structuur van de Belgische postale markt is pas gewijzigd.

##### ***Evenementen die de aanbestedende overheid niet kan voorspellen***

De aanbestedende overheid mag, zonder nieuwe gunningsprocedure, een wijziging aanbrengen in deze opdracht, zonder de globale aard ervan te wijzigen wanneer zich onvoorspelbare evenementen voordoen in zijn hoofde op het ogenblik dat dit bestek wordt opgesteld.

##### ***Prijsherziening***

Voor deze opdracht kan een prijsherziening enkel worden toegepast voor schommelingen in de salarissen en de sociale lasten van de medewerkers van de dienstverlener.

Deze prijsherziening is van toepassing zowel in min als in meer en kan worden toegepast op initiatief van de aanbestedende overheid en van de opdrachtnemer.

In geval van een verzoek om prijsherziening zal dit maar ontvankelijk worden verklaard indien de rechtvaardigingen van het bevoegde paritaire comité van de dienstverlener werden bijgevoegd bij de vraag voor prijsherziening.

Er kan slechts één prijsherziening per jaar worden toegepast bij elke verjaardag van de sluiting van de opdracht.

Voor de berekening van de prijsherziening is de volgende formule van toepassing:

$$P = \frac{P_o \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]}{S}$$

De kleine letters verwijzen naar de gegevens die gelden op de datum van toepassing van de prijsherziening. De hoofdletters verwijzen naar de gegevens die gelden 10 dagen voor de opening van de inschrijvingen.

P = herziene prijs;

P<sub>o</sub> = prijs van de offerte;

s en S = loonkosten (inclusief sociale lasten), waarbij S staat voor de kosten op het ogenblik van de toewijzing en s voor de kosten op het ogenblik van de herziening;

F = niet-herzienbaar deel met daarin de vaste lasten en de winsten, vastgesteld op 0,20.

De prijsherziening kan enkel worden toegepast indien de stijging of daling van de prijs toe te passen naar aanleiding van de vraag of als de vraag om prijsherziening ten minste 3% bedraagt ten opzichte van de prijs vermeld in de offerte (voor de eerste prijsherziening) of ten opzichte van de laatst aanvaarde of opgelegde prijs (vanaf de tweede prijsherziening).

### **1.13. Verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer**

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de door dit bestek gedekte diensten met de grootste haast en met het grootst mogelijke professionalisme te verrichten.

De opdrachtnemer draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, wat die norm van professionele kwaliteit betreft, in het bijzonder in de ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde stukken. Meer bepaald de analyses die hij uitvoert en de conclusies die hij trekt op basis van zijn analyses worden beoogd.

De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid bovendien tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van de vertraging bij de uitvoering van de diensten of op grond van het in gebreke blijven van de opdrachtnemer.



## 1.14. Gronden tot uitsluiting van de inschrijvers

De artikelen 67 tot 70 van de wet van 17 juni 2016 zullen strikt worden toegepast op alle inschrijvers en dus zullen alle inschrijvers voor wie een van de oorzaken tot verplichte of facultatieve uitsluiting geldt, wettelijk worden uitgesloten.

## 1.15. Selectiecriteria

### *Eerste criterium*

De inschrijver dient te beschikken over een voldoende aantal medewerkers die voldoende bekwaam zijn om de opdracht naar behoren uit te voeren.

De inschrijver voegt daartoe bij zijn offerte een lijst van de medewerkers die zullen worden ingezet bij de verwezenlijking van de opdracht. In dat document vermeldt de inschrijver de diploma's die deze medewerkers hebben behaald, alsook hun beroepsbekwaamheid en ervaring.

De inschrijver voor de studie:

- moet over experten beschikken die deskundig zijn op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën:
  - o ten minste één van deze experten moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 3 jaar op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën en
  - o ten minste één van deze experten moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 5 jaar op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.
- moet over experten beschikken die deskundig zijn op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën:
  - o ten minste één van deze experten moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 3 jaar op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën en
  - o ten minste één van deze experten moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 5 jaar op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

### *Tweede criterium*

De inschrijver voor de studie:

- moet ten minste over één referentie beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije drie jaar werden verwezenlijkt op het vlak van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.
- moet ten minste over één referentie beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije drie jaar werden verwezenlijkt op het vlak van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste relevante verwezenlijkingen die werden gedaan gedurende de voorbije 5 jaar, met vermelding van het bedrag, de gebruikte methodologie, de betrokken medewerkers, de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit afgeeft of medeondertekent of in het geval van diensten voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, eenvoudigweg door een verklaring van de dienstverlener.

Hierbij zal de inschrijver verklaren dat hij gedurende het voorbije jaar geen dergelijke diensten heeft verricht voor rekening van een postoperator die door het BIPT wordt gereguleerd.

## 1.16. Gunningscriteria

### Lijst van de gunningscriteria

De volgende gunningscriteria werden gekozen voor deze opdracht:

1. Tariefcriterium: totaalprijs van de opdracht (60%)
2. Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)
3. Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De evaluatie van deze gunningscriteria gebeurt als hieronder gepreciseerd.

### Tariefcriterium (60%)

Het tariefcriterium zal geëvalueerd worden op basis van de globale forfaitaire prijs voor de verwezenlijking van de opdracht (Prijs A), en van de prijs per mandag voor een eventuele opdracht van bijstand na de verwezenlijking van de opdracht (Prijs B) (zie hoofdstuk 3 'Beschrijving van de opdracht'.

De inschrijver dient het inschrijvingsformulier aan te vullen met de gevraagde prijs voor elk deel vermeld in de technische voorschriften.

De inschrijver die de laagste globale forfaitaire prijs indient, krijgt 60 punten. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 60 - \left(60 \times \frac{P_x - P_l}{P_l}\right)$$

waarbij:

- $P$  de prijs is die overeenstemt met de som van de globale forfaitaire prijs van de offerte voor de verwezenlijking van de opdracht (Prijs A) en een prijs voor het verzoek om bijstand voor een duur van 20 dagen (Prijs B vermenigvuldigd met 20);
- $P_x$  staat voor de prijs van de bestudeerde inschrijver;
- $P_l$  staat voor de prijs die wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

### Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De selectiecriteria beogen uitdrukkelijk ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën. Als een inschrijver relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën kan aantonen dan krijgt hij hiervoor extra punten toegekend.

De inschrijver met het hoogste aantal verwezenlijkingen ter zake krijgt 20 punten. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 20 - \frac{(20 \times N_1 - N_x)}{N_1}$$

waarbij:

- $N$  staat voor het aantal verwezenlijkingen m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- $N_x$  staat voor het aantal verwezenlijkingen van de onderzochte inschrijver m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- $N_1$  staat voor het aantal verwezenlijkingen van de inschrijver met de meeste verwezenlijkingen inzake relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

Daartoe dient de inschrijver in zijn offerte zijn ervaring te specificeren door de referenties op te lijsten (datum, opdrachtgever en beschrijving van de opdracht, eventueel certificaten inzake goede afloop) van gelijkaardige opdrachten die hij heeft uitgevoerd. Daartoe voegt de inschrijver bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen, met vermelding van het bedrag en de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit heeft afgegeven of medeondertekend of in het geval van diensten bestemd voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, door een eenvoudige verklaring van de dienstverlener.

#### Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De selectiecriteria beogen uitdrukkelijk ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën. Als een inschrijver relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën kan aantonen dan krijgt hij hiervoor extra punten toegekend.

De inschrijver met het hoogste aantal verwezenlijkingen ter zake krijgt 20 punten. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 20 - \frac{(20 \times N_1 - N_x)}{N_1}$$

waarbij:

- $N$  staat voor het aantal verwezenlijkingen m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- $N_x$  staat voor het aantal verwezenlijkingen van de onderzochte inschrijver m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- $N_1$  staat voor het aantal verwezenlijkingen van de inschrijver met de meeste verwezenlijkingen inzake relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

Daartoe dient de inschrijver in zijn offerte zijn ervaring te specificeren door de referenties op te lijsten (datum, opdrachtgever en beschrijving van de opdracht, eventueel certificaten inzake goede afloop) van gelijkaardige opdrachten die hij heeft uitgevoerd. Daartoe voegt de inschrijver bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen, met vermelding van het bedrag en de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit heeft afgegeven of medeondertekend of in het geval van diensten bestemd voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, door een eenvoudige verklaring van de dienstverlener.

### Eindscore

De scores van de verschillende gunningscriteria zullen worden opgeteld om de eindscore te bepalen.

De opdracht zal worden toegewezen aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt nadat de aanbestedende overheid ten aanzien van deze inschrijver de juistheid van de impliciete verklaring op erewoord zal hebben gecontroleerd en op voorwaarde dat uit de controle is gebleken dat de impliciete verklaring op erewoord overeenstemt met de werkelijkheid.

### 1.17. Gunning van de opdracht

Na de regelmatigheid van de offertes te hebben onderzocht en de offertes te hebben getoetst aan de in dit bestek beschreven selectie- en gunningscriteria, zal de aanbestedende overheid de opdracht gunnen aan de economisch meest voordelige offerte, na toepassing van de onderhandelingsmechanismen indien de gekozen procedure dat toestaat en als het geval zich voordoet.

### 1.18. Borgtocht

De artikelen 25 tot 33 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken zijn strikt van toepassing wat de borgtocht van deze opdracht betreft.

### 1.19. Oplevering van de leveringen/uitgevoerde diensten

De diensten zullen tijdens hun uitvoering nauwlettend worden gevolgd door een vertegenwoordiger van de aanbestedende overheid. De identiteit van die afgevaardigde zal aan de opdrachtnemer worden meegedeeld op het ogenblik dat met de uitvoering van de opdracht zal worden gestart.

Een proces-verbaal van sluiting van de opdracht wordt opgesteld wanneer alle leveringen en alle diensten die in dit bestek zijn vereist, uitgevoerd zullen zijn.

De eindaanrekening mag nooit plaatsvinden voordat de aanbestedende overheid dit proces-verbaal van sluiting heeft betekend.

## 1.20. Uitvoering van de prestaties

De prestaties moeten worden uitgevoerd conform de planning weergegeven in hoofdstuk 3 'Beschrijving van de opdracht' van dit bestek vanaf de datum die volgt op de dag waarop de opdrachtnemer de kennisgeving van de gunning van de opdracht heeft ontvangen totdat het BIPT meent dat de opdracht volledig is uitgevoerd.

De inschrijver verbindt er zich toe, tot de volledige uitvoering van de opdracht, de 8 basisconventies van de IAO in acht te nemen, in het bijzonder:

1. het verbod op dwangarbeid (conventie nr. 29 betreffende dwangarbeid of verplichte arbeid, 1930, en conventie nr. 105 over de afschaffing van dwangarbeid, 1957);
2. het recht op syndicale vrijheid (conventie nr. 87 betreffende syndicale vrijheid en de bescherming van het syndicaal recht, 1948);
3. het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen (conventie nr. 98 betreffende het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen, 1949);
4. het verbod op alle vormen van discriminatie inzake werk en beloning (conventie nr. 100 betreffende gelijke beloning, 1951 en nr. 111 betreffende discriminatie (tewerkstelling en beroep), 1958);
5. de minimumleeftijd die vastgesteld is voor kinderarbeid (conventie nr. 138 over de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

Krachtens artikel 44, § 1, 1<sup>o</sup>, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 zal de niet-naleving van deze verbintenis worden beschouwd als een niet-uitvoering van de opdracht volgens de voorschriften bepaald in de opdrachtdocumenten, hetgeen aanleiding zal geven tot de ingebrekestelling van de opdrachtnemer, en zal krachtens artikel 47, § 2, 1<sup>o</sup>, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 aanleiding kunnen geven tot de toepassing van de ambtshalve maatregelen, met name tot het eenzijdig verbreken van de opdracht.

Voor het overige is het koninklijk besluit van 14 januari 2013 strikt van toepassing.

## 1.21. Plaats waar de prestaties moeten worden uitgevoerd en formaliteiten

### *Plaats waar de prestaties moeten worden uitgevoerd*

De prestaties zullen worden uitgevoerd op het volgende adres:

- in de lokalen van de opdrachtnemer;
- op locatie wanneer dit nodig is in het kader van face-to-face interviews of focusgroepen;
- in de kantoren van het BIPT - Ellipse Building, Gebouw C, Koning Albert II-laan 35 te 1030 Brussel.

### *Evaluatie van de uitgevoerde prestaties*

Indien tijdens de uitvoering van de prestaties abnormaliteiten worden vastgesteld, zal dit onmiddellijk aan de opdrachtnemer worden gemeld door middel van een e-mailbericht, of enig ander communicatiemiddel.

De opdrachtnemer is verplicht om de niet-conform uitgevoerde prestaties te herbeginnen, zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging van de opdracht.

## **1.22. Facturering en betaling**

De opdrachtnemer kan twee tussentijdse facturen (voor fasen 4 en 10; zie punt 3.6), elk voor 25% van de totaalprijs, opsturen naar het volgende adres:

BIPT  
Ter attentie van de heer Jack Hamande  
Ellipse Building  
Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 Brussel

Na uitvoering van de volledige opdracht en ontvangst van het proces-verbaal van sluiting, stuurt de opdrachtnemer het factuur met eindsaldo op naar het volgende adres:

BIPT  
Ter attentie van de heer Jack Hamande  
Ellipse Building  
Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 Brussel

Enkel behoorlijk uitgevoerde prestaties mogen worden gefactureerd.

De aanbestedende overheid beschikt over een onderzoekstermijn van dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de diensten, vastgesteld overeenkomstig de nadere regels vastgesteld in de opdrachtdocumenten, om over te gaan tot de formaliteiten van keuring en om het resultaat daarvan te melden aan de opdrachtnemer.

Het aan de opdrachtnemer verschuldigde bedrag moet worden betaald binnen een betalingstermijn van dertig dagen die ingaat na het verstrijken van de onderzoekstermijn of op de dag die volgt op de laatste dag van de onderzoekstermijn indien deze termijn korter is dan 30 dagen. Wanneer de opdrachtdocumenten niet in een afzonderlijke schuldvordering voorzien, geldt de factuur als schuldvordering.

De factuur dient te worden opgesteld in euro.

## **1.23. Bijzondere verbintenissen voor de opdrachtnemer**

Alle resultaten en rapporten die de opdrachtnemer opstelt ter uitvoering van deze opdracht, zijn eigendom van de aanbestedende overheid en kunnen slechts met schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid bekendgemaakt of aan derden meegedeeld worden.

De opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn gebonden door discretieplicht met betrekking tot informatie waarvan zij weet krijgen bij de uitvoering van deze opdracht. Deze informatie kan in geen geval zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid meegedeeld worden aan derden. De opdrachtnemer mag deze opdracht wel opgeven als referentie.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om, tenzij bij overmacht, de opdracht te laten uitvoeren door de in de offerte opgegeven personen. De vermelde personen of hun vervangers worden allen geacht effectief deel te nemen aan de uitvoering van de opdracht. De vervangers moeten worden erkend door de aanbestedende overheid.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de leden van het voorgestelde analyseteam tijdens de uitvoering van de opdracht niet te vervangen, behalve in geval van overmacht (ziekte, ontslag en andere). In dat geval moeten de teamleden met de goedkeuring van de projectverantwoordelijken van het BIPT worden vervangen door personen die over dezelfde ervaring en kennis van de materie beschikken, wat echter niet kan leiden tot een verlenging van de duur van de opdracht noch van de antwoordtijd van de opdrachtnemer.

#### **1.24. Geschillen**

Deze opdracht wordt geregeld door het Belgische recht.

Alle betwistingen met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht worden uitsluitend beslecht voor de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel. De voertaal is het Nederlands of het Frans.

De aanbestedende overheid is in geen geval aansprakelijk voor de schade aan personen of goederen die direct of indirect het gevolg is van de activiteiten die nodig zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke vordering van schadevergoeding door derden in dit verband.

#### **1.25. Intellectuele-eigendomsrechten**

Wanneer licentie-, auteurs- of octrooirechten moeten worden betaald, moeten deze deel uitmaken van de prijs offerte en mogen de gebruikte methodes en/of producten geen aanleiding geven tot periodieke betalingen.

In de offerte moet de inschrijver vermelden op welke producten en/of methodes licentie-, auteurs- of octrooirechten rusten, alsook of dergelijke rechten beperkingen kunnen rechtvaardigen op het gebruik van de opgemaakte documenten en de aangeleerde methode.

#### **1.26. Taalgebruik**

De werktalen tijdens de contacten en vergaderingen tussen het BIPT en de opdrachtnemer kan Nederlands, Frans of Engels zijn.

De deliverables mogen worden opgesteld in het Nederlands, in het Frans of in het Engels.

## 2. Offerteformulier

Bestek nr. NR. 2019/POST/CONSUMER/02

### De firma

(volledige benaming)
----------------------

met als adres:

(straat)
(postnummer en gemeente)
(land)

ingeschreven bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen onder nummer

--

en waarvoor **mijnheer/mevrouw (\*)**

(naam)
(functie)

**gedomicilieerd** op het adres:

(straat)
(postnummer en gemeente)
(land)

als **inschrijver of gevolmachtigde** optreedt en hieronder ondertekent, **verbindt zich tot de uitvoering, overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van dit bestek, van de hiervoor omschreven opdracht vormende het ENIGE PERCEEL van dit document, tegen de hierna vermelde prijs of prijzen:**

**Prijs A : Globale forfaitaire prijs van de opdracht**

[in letters en in cijfers in EURO]
------------------------------------

waarvoor het btw-tarief moet worden toegepast van:

[in letters en in cijfers]
----------------------------



waardoor het btw-bedrag dus gelijk is aan:

[in letters en in cijfers in EURO]

wat een globale forfaitaire prijs, inclusief btw, geeft van:

[in letters en in cijfers in EURO]

**Prijs B : Eenheidsprijs per mandag voor de bijstand na de uitvoering van de opdracht**

[in letters en in cijfers in EURO]

waarvoor het btw-tarief moet worden toegepast van:

[in letters en in cijfers]

waardoor het btw-bedrag dus gelijk is aan:

[in letters en in cijfers in EURO]

wat een globale forfaitaire prijs, inclusief btw, geeft van:

[in letters en in cijfers in EURO]

Er wordt duidelijk vermeld in de offerte welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen.

Het betalingsorganisme van de aanbestedende overheid zal de verschuldigde sommen betalen door storting of overschrijving.

op rekeningnummer:

IBAN

BIC

_____
_____
_____

Voor de interpretatie van de opdracht werd de taal 

Frans/Nederlands (*)
----------------------

 gekozen.

Alle briefwisseling betreffende de uitvoering van de opdracht moet worden gestuurd naar:

	(straat)
	(postnummer en gemeente)
	(nr. van ☎ en fax)
	(e-mail)

Opgemaakt te

op

2019.

**De inschrijver of gemachtigde:**

(naam)  
(functie)  
(handtekening)

GOEDGEKEURD,

(identiteit en titel van de persoon die bevoegd is om de offerte goed te keuren)

**DOCUMENTEN DIE VERPLICHT BIJ DE OFFERTE DIENEN TE WORDEN GEVOEGD:**

**Alle documenten en inlichtingen gevraagd  
in het raam van de selectiecriteria en van de gunningscriteria**

Vergeet niet alle pagina's van uw offerte, uw inventaris en van de bijlagen van een ononderbroken nummering te voorzien.

## 3. Beschrijving van de opdracht

### 3.1 Context

De derde Europese postrichtlijn (2008/6/EG) geeft de regels weer die EU-landen hebben moeten invoeren om de interne markt voor postdiensten in de EU te voltooien. Artikel 5 van deze postrichtlijn stipuleert dat de universele dienstverlening evolueert “overeenkomstig de technische, economische en sociale ontwikkelingen en de behoeften van gebruikers”.

Het BIPT evalueert deze behoeften van gebruikers driejaarlijks via consumentenstudies. Begin 2017 heeft het BIPT zo een overkoepelende analyse<sup>1</sup> uitgeschreven betreffende de kwantitatieve studie<sup>2</sup> uitgevoerd in 2015 en de kwalitatieve studie<sup>3</sup> uitgevoerd in 2016.<sup>4</sup>

Voor 2019-2020 voorziet het BIPT een meer geïntegreerde *mixed-method* aanpak van de kwalitatieve en kwantitatieve gedeeltes van deze studie om zo tot een optimaal totaalbeeld inzake consumentenperspectieven te komen. Dit totaalbeeld dient het BIPT in staat te stellen om eventuele gewijzigde behoeften van gebruikers en bepaalde trends vanuit consumentenperspectief in kaart te brengen.

### 3.2 Doelstelling van de studie

Het BIPT zal een *sequential exploratory strategy* toepassen, waarbij de resultaten van de kwalitatieve studie als instrument gebruikt worden bij het bepalen van de exacte vraagstellingen voor de kwantitatieve studie, die tot doel heeft de analyse van de kwalitatieve studie te kwantificeren.

Naast de aangeduide aanbieder van de universele dienst (bpost) worden ook alternatieve postale aanbieders<sup>5</sup> (en de daarbij horende postale diensten) opgenomen in de studie.

De huidige studie beantwoordt de volgende onderzoeksvragen:

- 1) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de universele postdienst?
- 2) Wat is de waarde van de onderdelen van de universele postdienst voor de verschillende types gebruikers van de universele postdienst (inclusief kwetsbare gebruikers)?
- 3) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de persbedeling?
- 4) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de informatievoorziening vanuit de postale en e-retail sector (inzake de marktspelers, de tarieven en de producteigenschappen)?
- 5) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot het postale aspect van e-commerce, zowel nationaal als intra-Europees en vanuit derde landen?
- 6) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de leveringsopties van hun postale zendingen?
- 7) Wat is het hedendaagse gebruik van postale producten bij de eindgebruikers?
- 8) Zijn er eventuele trends in het gebruik van postale producten en diensten?

---

<sup>1</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 13 februari 2017 met betrekking tot een overkoepelende analyse aangaande de postale behoeften in België.

<sup>2</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 8 december 2015 betreffende de uitvoering van een statistische enquête en analyse betreffende de voorkeuren, de behoeften en de betalingsbereidheid van de binnenlandse particuliere en professionele gebruikers van verrichtingen die onder de universele postdienst vallen.

<sup>3</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 7 februari 2017 betreffende de kwalitatieve studie naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

<sup>4</sup> Het was overigens de eerste keer dat het BIPT een kwalitatief onderzoek naar de postale eindgebruiker heeft uitgeschreven.

<sup>5</sup> Een aanbieder van één of meerdere postdiensten, zoals wordt gespecificeerd in artikel 2 van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

- 9) Wat zijn de belangrijkste determinanten van een wijziging in het gebruik van postale producten en diensten?
- 10) Wat zijn de ervaringen, percepties en verwachtingen van postale gebruikers met betrekking tot (het gebruik van) postale producten en het postale netwerk?
- 11) Wat zijn de perspectieven met betrekking tot substitutiemogelijkheden voor postale producten en diensten en in welke mate maken postale eindgebruikers hier gebruik van?
- 12) Wat is de populariteit van de grote postale operatoren bij de postale eindgebruiker en wat is hierbij hun merkentrouw?
- 13) Welke impact hebben potentiële wijzigingen van de universele postdienst, gebaseerd op de presentatie (zie infra.), op de residentiële en professionele gebruikers van deze universele postdienst?

### 3.3 Inhoud voor het veldwerk van het kwalitatief luik

Teneinde het BIPT een antwoord te helpen bekomen van de bovenstaande onderzoeksvragen dient de aangewezen inschrijver in eerste instantie kwalitatief veldonderzoek te verrichten naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

- a. Het veldwerk wordt verricht in het Frans en/of het Nederlands, afhankelijk van het gewest en de taal van de respondenten.
- b. Het team dat het veldwerk uitvoert wordt ten allen tijde bijgestaan door de experten zoals bepaald in het eerste criterium die verwijst naar de technische bekwaamheid van de inschrijver (zie hiervoor ook punt 1.15 van dit document).
- c. Het kwalitatief veldonderzoek dient te bestaan uit twee delen. Voor het eerste deel worden er minstens 10 focusgroepen georganiseerd bestaande uit maximaal 8 residentiële postale gebruikers waarbij een totaal van minstens 80 unieke residentiële postale gebruikers bevraagd worden en waarbij zeker 2 focusgroepen per gewest en 2 focusgroepen in een gebied met een lage bevolkingsdichtheid plaatsvinden. Het BIPT voorziet de mogelijkheid om de focusgroepen bij te wonen.
- d. De focusgroepen zullen een informatieve presentatie (bestaande uit een inleiding, statistieken, uitdagingen en mogelijke toekomstige scenario's) krijgen vooraleer ze de groepsdiscussie starten. Dit biedt de respondenten de kans om geïnformeerde meningen te delen. Deze presentatie wordt in samenspraak met het BIPT opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan het BIPT.
- e. Alle elementen van het veldwerk, met inbegrip van de keuze voor wat betreft geografische en demografische keuzes, de vragen(lijsten), de scenario's, alsook andere middelen die nodig zouden blijken teneinde het veldwerk correct te verrichten, worden opgesteld door de kandidaat-inschrijver en vooraf ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd.
- f. Voor het tweede deel van dit kwalitatief onderzoek worden tevens diepte-interviews afgenomen bij 20 kwetsbare residentiële gebruikers en 20 (kleine, grote en middelgrote) ondernemingen, waarvan minstens 5 e-retailers. De vragen voor de interviews worden opgesteld door de kandidaat-inschrijver en voorafgaandelijk ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd. Voor wat de keuze van de ondernemingen betreft, wordt dit ook voorafgaandelijk ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd.
- g. De ruwe data (met inbegrip van kopies van audio-opnames van het veldwerk, kopies van handleidingen voor groepsdiscussies, kopies van notities met de antwoorden en

conclusies van de groepsdiscussies) worden ter beschikking van het BIPT gesteld voor intern gebruik.

In het algemeen geeft de aangewezen inschrijver de nodige aandacht aan de socio-economische, demografische en geografische spreiding van de respondenten, kwetsbare gebruikers (visuele beperkingen, ouderdom, enzovoort), e-substitutie (met inbegrip van e-mails en elektronische aangetekende zendingen) en postale trends (met inbegrip van de stijging van het aantal postpakketten, gedreven door de opkomst van e-commerce).

Deze opgesomde punten zijn niet limitatief, worden uitgewerkt en gemotiveerd in de offerte en kunnen desgevallend in overleg met het BIPT verder aangevuld worden.

### 3.4 Inhoud voor het veldwerk van het kwantitatief luik

Teneinde het BIPT een beeld te helpen scheppen van de in punt 2 beschreven aspecten dient de aangewezen inschrijver, op basis van de resultaten van het kwalitatief luik, kwantitatief veldonderzoek te verrichten naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

Meer in het bijzonder wenst het BIPT de voorkeuren en de behoeften (gemeten op basis van betalingsbereidheid: willingness-to-pay of willingness-to-accept) van de gebruikers van de universele postdienst te kennen wat de volgende punten betreft:

- de verzendingstermijnen (bijv. D+1 gecombineerd met D+2 en D+3; D+1 gecombineerd met D+3; D+1 lokaal gecombineerd D+3 nationaal);
- de betrouwbaarheid van de verzendingstermijnen (bijv. 90%, 95% of 99% binnen het beloofde verzendingstermijn);
- het percentage verloren postzendingen (bijv. 0%, 5%, 10%);
- de plaats van afgifte (bijv. thuislevering bij aanwezigheid, thuislevering bij afwezigheid, bij de bureaus, postkantoor, postpunt of postal locker);
- het aantal distributies per week (bijv. 5 dagen per week, alternerend 2 en 3 dagen per week) en de locaties hiertoe;
- het aantal lichten per week, tijdstip en de locaties hiertoe;
- het moment en het laatste gegarandeerde tijdstip van distributie;
- de concepten van distributie 's avonds en in het weekend (zaterdag en/of zondag);
- de toegang tot de postkantoren en -punten;
- de toegang tot de brievenbussen;
- de componenten van de universele postdienst en het 6<sup>de</sup> beheerscontract tussen De Staat en bpost;
- de openingsuren van postpunten en postkantoren;
- de uniforme prijs binnen het Rijksgebied;
- de reikwijdte van het aantal diensten per postkantoor of -punt;
- de bediening van elk adres op het Rijksgebied.

De bovenvermelde lijst is niet limitatief en zal aangevuld worden op basis van de resultaten die naar voren komen uit het kwalitatief luik.

De aangewezen inschrijver zal een online bevraging opzetten waarbij de respondenten telefonisch begeleid worden doorheen het interview. De vragen zijn erop gericht de voorkeuren en de behoeften van de gebruikers van de postdiensten te identificeren op basis van de betalingsbereidheid. Het BIPT verwijst naar het technische verslag *'Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services'* van Rand Europe

(2008) als leidraad voor het kwantitatieve gedeelte van deze opdracht. Deze methode is tevens toegepast in de vorige kwantitatieve consumentenstudie van het BIPT.<sup>6</sup>

De studie slaat onder andere op de gebruikers van de universele postdienst. Het gaat zowel om afzenders als geadresseerden. De aandacht moet hierbij worden gevestigd op het voorkomen van dubbeltellingen.

De studie maakt daarnaast een onderscheid tussen postzendingen (waaronder prioritaire en niet-prioritaire brieven en aangetekende zendingen) en de zending van (kleine en grote) postpakketten.

Er moet tevens rekening worden gehouden met e-substituten (bijvoorbeeld elektronische aangetekende zendingen) en de zendingen in het kader van e-commerce (zowel B2B, B2C, C2B (ook wel retourzendingen genoemd) als C2C).

De representatieve steekproef moet burgers, kmo's, e-retailers, zelfstandigen, grote ondernemingen en overheidsdiensten omvatten.

Deze steekproef moet representatief zijn voor de ondernemingen in België (met specifieke aandacht voor e-retail), met inachtneming van de volgende criteria:

- Nielsen-zone;
- ondernemingscategorie: kleine, middelgrote en grote ondernemingen en overheidsdiensten;
- het aantal werknemers;
- de categorie van de bedrijfstak.

De steekproef dient ook representatief te zijn voor de burgers in België met inachtneming van de volgende criteria:

- Nielsen-zone;
- landelijk gebied en stedelijk gebied;
- type product;
- leeftijd.

De kandidaat kan aanvullende criteria voorstellen indien dit als belangrijk wordt beschouwd.

De oproepen moeten worden beheerd door een "CATI"-systeem, gecombineerd met een visuele online-vragenlijst of, indien dit niet mogelijk blijkt voor bepaalde respondenten, per brief/fax/face-to-face.

In overleg met het BIPT moet worden bepaald na hoeveel mislukte oproepingen de opgebeldde persoon wordt beschouwd als "permanent onbereikbaar".

De onderneming die de enquêtes houdt, moet de deontologische verbintenissen zoals ESOMAR in acht nemen.

De aangewezen onderneming moet van de resultaten een statistische analyse maken. Deze analyse zal bestaan uit ten minste de volgende elementen: omcodering van de metrische variabelen in klassen, univariate frequentie over alle variabelen, berekening van de centrale tendenties inzake spreiding, statistische proeven ( $\chi^2$ ), bivariate kruisingen, opmaak van de onbewerkte tabellen en van de grafieken, becommentarieerd verslag.

---

<sup>6</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 8 december 2015 betreffende de uitvoering van een statistische enquête en analyse betreffende de voorkeuren, de behoeften en de betalingsbereidheid van de binnenlandse particuliere en professionele gebruikers van verrichtingen die onder de universele postdienst vallen.

### 3.5 Inhoud voor het publicatierapport

De resultaten van het veldonderzoek dient opgenomen te worden in een kwaliteitsvol publicatierapport.

- a. In dit publicatierapport wordt op een heldere en leesbare manier de resultaten van het veldonderzoek weergegeven, op zulke wijze dat er eenduidig en duidelijk beantwoord wordt aan de onderzoeksvragen onder hoofding 'Doelstelling van de studie'.
- b. Het publicatierapport wordt ter beschikking gesteld in het Engels, het Nederlands of het Frans.
- c. Een draft van het publicatierapport wordt ten laatste op 01/05/2020 doorgestuurd naar het BIPT voor eventuele opmerkingen en commentaren. De finale versie van het publicatierapport wordt uiterlijk 04/06/2020 ter beschikking gesteld.
- d. Het publicatierapport bestaat minstens uit de onderstaande delen.

Deel	Inhoud
1	Executive Summary
2	Inleiding
3	Methodologische beschrijving kwalitatief luik
4	Methodologische beschrijving kwantitatief luik
5	Analyse van de studieresultaten
6	Conclusie en beleidsaanbevelingen

- e. In de analyse van de studieresultaten wordt als basis het kwantitatief luik genomen en wordt dit doorheen het rapport aangevuld met de resultaten (in termen van bijvoorbeeld quotes, verklarende analyses en vaststellingen) van het kwalitatief luik.
- f. Het gehele publicatierapport bevat maximaal 60 bladzijden, exclusief bijlagen. De aangewezen inschrijver zorgt voor een hoge leesbaarheid door onder andere niet-cruciale inhoud (zoals vragenlijsten, nota's voor groepsdiscussies, enz.) te plaatsen in bijlage.
- g. Het publicatierapport stelt beleidsaanbevelingen voor betreffende een efficiënte en duurzame universele postdienst.



### 3.6 Planning

Een tijdschema waarin de voornaamste stappen van de procedure worden gedetailleerd, wordt als volgt opgesteld:

Fase	Inhoud	Deliverables	Tijdschema (ten laatste)
0	Kick-off meeting met de Raad van het BIPT		X + 14 dagen
1	Samenstelling focusgroepen en redactie van de gespreksgidsen		23/09/2019
2	Selectie van respondenten en redactie van de vragenlijsten		23/09/2019
3	Oplevering van ruwe data van het kwalitatief veldonderzoek		04/11/2019
4	Interne presentatie van de resultaten van het kwalitatief veldonderzoek aan de Raad van het BIPT	25 %	04/11/2019
5	Opmaak van het enquêteformulier en selectie van de steekproef		18/11/2019
6	Verzameling van de statistische gegevens		17/02/2020
7	Opmaak van de gegevens en de basisvalideringen		03/03/2020
8	Oplevering van ruwe data van het kwantitatief veldonderzoek		16/03/2020
9	Statistische analyse van de verzamelde gegevens		02/04/2020
10	Interne presentatie van de resultaten van het kwantitatief veldonderzoek aan de Raad van het BIPT	25 %	16/04/2020
11	Oplevering draft publicatierapport		01/05/2020
12	Oplevering en presentatie van het finaal publicatierapport	50 %	04/06/2020

X = de datum waarop de gunning van de opdracht is meegedeeld aan de inschrijver

Bovendien zullen, buiten een kick-off vergadering, elke maand werkvergaderingen worden gehouden zodat het BIPT de vordering van het project kan opvolgen. Desgevallend kunnen de intervallen korter zijn dan één maand. Gemakshalve kunnen sommige vergaderingen ook in de vorm van een conference call worden gehouden.

### **3.7 Bijstand**

Er wordt bijstand verstrekt betreffende de problemen en de onderwerpen behandeld in dit bestek door de medewerkers van het project op eenvoudig telefonisch verzoek tijdens de uitvoering van de opdracht via een audioconferentie of, indien nodig, ter plaatse en binnen de 48 uur (buiten weekends en feestdagen).

Tijdens de uitvoering van de opdracht, is de bedoelde bijstand begrepen in de globale forfaitaire prijs voor de verwezenlijking van de opdracht (Prijs A) en wordt uitdrukkelijk gegarandeerd tegen deze voorwaarden.

Na uitvoering van de opdracht wordt de bijstand in kwestie verder verstrekt gedurende 24 maanden (bv. in geval van beroepsprocedure), via bestelbon, door het voormelde team tegen het tarief gepreciseerd in de offerte (Prijs B) voor een maximale duur van 20 dagen.

### **3.8 Vertrouwelijkheid**

De aannemer zal inzage hebben, op voorwaarde van strikte vertrouwelijkheid, in alle nuttige informatie ter beschikking van het BIPT in het kader van dit dossier.

Conform de artikelen 17 en 38 van de statuutwet van 17 januari 2003 en de artikelen 18 tot 21 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de uitvoering van overheidsopdrachten, is de consultant verplicht om de vertrouwelijkheid te handhaven jegens derden, van de informatie die hem wordt meegedeeld in het kader van deze opdracht.