

Aanbesteding: Klantonderzoek onderdeel (online) vragenlijst 2024 -2027
Aanbestedende Dienst: Dienstencentrum voor de Rechtspraak
Referentie: KO2024

Toelichting:

Hierbij ontvangt u de 2e Nota van Inlichtingen.

Hiermee is de vragenronde gesloten. We zien met belangtelling uit naar uw inschrijving, die uiterlijk 20 februari om 12u in de kluis van Tenderned moet zijn gedeponneerd.

Ref.nr. 118
Onderwerp: Onderzoeksopzet

Vraag:

U wenst de uitkomsten uit het onderzoek te kunnen filteren op diverse indicatoren, zoals zaaksoort en doorlooptijd. Doordat u deze gegevens niet wenst te verstrekken, zijn we hiervoor afhankelijk van de respondent zelf dat deze indicatoren correct worden ingevuld in de vragenlijst. Bent u zich hiervan bewust (en de complicaties/risico's hiervan) van en is dit ook conform uw verwachting?

Antwoord:

Wij zijn ons bewust van de risico's die deze keuze met zich meebrengt. We kijken graag samen met de leverancier hoe we deze risico's zo klein mogelijk kunnen houden.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 7 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 119
Onderwerp: Uitvoering onderzoek

Vraag:

Het meesturen van QR-codes via de post is een mogelijkheid om respondenten (rechtzoekende) uit te nodigen voor het onderzoek. Wenst u zelf verantwoordelijk te zijn voor het afdrukken en verspreiden van de QR-codes of verwacht u hierin een rol van het onderzoeksbureau?

Antwoord:

Het afdrukken is de verantwoordelijkheid van de leverancier. Wie verantwoordelijk is voor het verspreiden van de QR-codes hangt af van de keuze hoe deze verspreid gaan worden. Als deze bij een brief in de procedure bij de rechtbank wordt gevoegd, zal de rechtbank zelf voor verspreiding zorgen. Indien de QR-code dient te worden uitgedeeld bij zittingen, kan dat in overleg ook door de rechtbank gebeuren (door de bodes

bijvoorbeeld). Bij andere manieren van verspreiden, ligt een rol voor het onderzoeksbureau in de rede. Wij laten ons graag adviseren over de beste manier om respondenten te bereiken.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 7 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 120
Onderwerp: Beschrijvend doc, 2.4.3 Eigen domeinen

Vraag:

Deze vraag is eerder door ons gesteld en heeft nr. 69. Ter verduidelijking het volgende. Het is noodzakelijk om (een deel van de) respondenten via email uit te nodigen om vragensets in te vullen. De uitnodiging en de vragenset kunnen lopen op een webdomein van ons (bv rechtspraak@feedbackspecialist.nl, of op een webdomein van jullie, dit mbv certificaten (bv feedback@rechtspraak.nl). Heeft een van beide oplossingen jullie nadrukkelijke voorkeur?

Antwoord:

De voorkeur gaat uit naar gebruik van het webdomein van de Rechtspraak

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 7 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 121
Onderwerp: 2.4.4 Verder van belang

Vraag:

U stelt als eis dat m.b.t. logging en monitoring minimaal de normen van de NEN7513 gevolgd moeten worden. Volstaat als inschrijver over ISO27001 beschikt?

Antwoord:

Nee, zie beantwoording van vraag 93. De minimum eis is NEN 7510 of aantoonbaar gelijkwaardig. Die gelijkwaardigheid dient u aan te tonen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 6 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

122

2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen**Vraag:**

Welke respons werd in het laatste klantonderzoek (2017) per type, per gerecht over de doelgroepen behaald?

Antwoord:

De beschikbare informatie m.b.t. de respons in 2017 kunt u vinden in het rapport van destijds. (<https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/landelijke-rapportage-KWO-2017.pdf>)

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 7 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:**2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen****Vraag:**

Wat zijn uw bevindingen m.b.t. hoe professionele partijen bij het laatste klantonderzoek (2017) werden bevraagd?

Antwoord:

De respons was lager dan bij eerdere onderzoeken. Wij vermoeden dat dit was, omdat we geen gebruik meer mochten maken van lijsten met individuele e-mailadressen. Verder verwijzen wij naar het antwoord op vraag 16.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 7 feb. 2024

Label: Inhoud