



Beschrijvend document openbare Europese aanbesteding

Klantonderzoek onderdeel (online) vragenlijst 2024-2027

Kenmerk KO2024

Openbare Europese aanbesteding

Aanbestedende dienst: Raad voor de rechtspraak
Publicatiedatum: 18 december 2024

Inhoudsopgave

1	AANLEIDING	4
2	INFORMATIE OVER DE AANBESTEDENDE DIENST, DE ORGANISATIE EN DE AAN TE BESTEDEN OPDRACHT	4
2.1	Wie zijn wij: Rechtspraak Nederland	4
2.1.1	Missie en visie van de Rechtspraak	4
2.1.2	Agenda van de Rechtspraak	4
2.2	Aanbestedende dienst	5
2.3	Wat willen wij: frequent klantonderzoek	5
2.3.1	Klanten	5
2.3.2	Achtergrond opdracht	5
2.4	Onze behoefte	8
2.4.1	Beperkt landelijk onderzoek, bouwstenen voor lokaal onderzoek	8
2.4.2	Benodigde respons van klantgroepen	8
2.4.3	Verwachtingen	9
2.4.4	Verder van belang	10
2.5	Planning	11
3	INFORMATIE OVER DE PROCEDURE	11
3.1	Planning openbare aanbesteding	11
3.2	Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure en informatiefase	12
3.3	Informatiefase	12
3.4	Inschrijving	13
4	VOORWAARDEN BIJ DE INSCHRIJVING	13
4.1	Concept overeenkomst	13
4.2	Onvoorwaardelijk aanbod	13
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	13
4.4	Taal	13
4.5	E-Facturatie	14
4.6	Gestanddoening van de Inschrijving	14
4.7	Gunningsbeslissing	14
4.8	Opschorten of stoppen van de aanbesteding	15
4.9	Vergoedingen	15
4.10	Overige eisen aan de Inschrijving	15
4.11	Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure	15
5	KWALIFICATIE VAN DE INSCHRIJVER; GEGEVENS, BEWIJSSTUKKEN EN VERKLARINGEN	15
5.1	Wijze van beoordelen kwalificatie	15
5.2	Geschiktheidseisen	16

6	BEOORDELING GEWOGEN SUB-GUNNINGCRITERIA	16
6.1	Prijsbeoordeling	17
6.2	Wijze van beoordelen	17
7	GUNNING EN ONDERTEKENING OVEREENKOMST	18
8	MOTIVATIES IN HET KADER VAN DE AANBESTEDINGSWET.	19
8.1	Openbare procedure	19
8.2	Indeling in percelen	19

Bijlagen:

Bijlage	Omschrijving	
In te vullen en bij te voegen documenten		Inleveren als:
Bijlage 1	Uniforme eigen verklaring aanbestedingen (UEA)	.pdf
Bijlage 2	Verklaring geschiktheidseisen	.docx
Bijlage 3	Prijsinvulformulier	.xlsx of pdf
Bijlagen ter informatie en instemming		
Bijlage 4	Concept raamovereenkomst	
Bijlage 5	Concept nadere overeenkomst	

1 Aanleiding

De Rechtspraak wil de manier waarop klanten (zie par.2.3.1) bevraagd worden naar hun ervaringen anders inrichten met als doel continu leren en ontwikkelen. Gebruikelijk was dat een extern (markt)onderzoeksbureau eens in de 4 jaar een uitgebreid klantwaarderingsonderzoek uitvoerde onder alle klanten. Omdat dat slechts een momentopname is en er te veel focus lag op de vergelijkbaarheid, gaat de Rechtspraak nu een aanpak ontwikkelen waarin (kort cyclisch) leren mogelijk is en er voldoende aandacht komt voor borging en opvolgen van uitkomsten. Die aanpak bestaat uit verschillende instrumenten zoals klantreizen, spiegelbijeenkomsten, data-analyse website en telefonie. Dit document heeft tot doel inschrijvers te selecteren voor de ontwikkeling en uitvoering van (online) algemene en thematische vragenlijsten om flexibel periodiek en frequent onderzoek te kunnen doen. Wat wij vragen leest u in dit document. Voor u ligt het beschrijvend document voor de openbare Europese aanbesteding Klantonderzoek Rechtspraak (KO), met het referentienummer KO2024.

2 Informatie over de aanbestedende dienst, de organisatie en de aan te besteden opdracht

2.1 Wie zijn wij: Rechtspraak Nederland

De Rechtspraak¹ is een complexe organisatie die bestaat uit 11 rechtbanken, 4 gerechtshoven, 2 bijzondere colleges en 2 landelijke diensten. Al deze instanties hebben een eigen bestuur. Daarnaast vormt de Raad voor de rechtspraak (hierna: de Raad) de schakel tussen het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de gerechten en is de Raad het overkoepelende bestuur voor de bedrijfsvoering van de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges.

Hierna zullen de rechtbanken, gerechtshoven en bijzondere colleges worden aangeduid met de term ‘gerechten’.

Bij het rechtspreken wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende type zaken, zaaksoorten genoemd. Meer informatie over de Raad, de deelnemende gerechten en diensten en recente cijfers en statistieken over zaken, zaaksoorten, afdoening etc. staat op www.rechtspraak.nl.

2.1.1 Missie en visie van de Rechtspraak

De samenleving verandert snel en stelt de Rechtspraak steeds voor nieuwe uitdagingen. In de missie en visie is verwoord waar de Rechtspraak op de langere termijn voor staat en hoe zij de toekomst ziet.

Missie

De Rechtspraak beschermt rechten en vrijheden, komt op voor de democratische rechtsstaat, zorgt voor een goede toepassing van het recht en voor beslissingen door onafhankelijke, onpartijdige, integere en deskundige rechters.

Visie

De Rechtspraak is rechtvaardig, toegankelijk, tijdig en transparant en speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen.

2.1.2 Agenda van de Rechtspraak

De Rechtspraak heeft op basis van de missie en visie vijf doelen geformuleerd in de Agenda van de Rechtspraak die zich richt op 2030:

1. Rechtspraak is tijdig en voorspelbaar.
2. Toegang tot de rechter wordt digitaal en op een laagdrempelige wijze verleend. Voor rechtzoekenden die onvoldoende in staat zijn om mee te doen aan digitaal toegankelijke rechtspraak, wordt de toegang tot de rechter gefaciliteerd.
3. De Rechtspraak werkt actief samen in netwerken en is daarin betrouwbaar. Deze samenwerking is niet vrijblijvend. Bij die samenwerking blijft de onafhankelijke en onpartijdige rol van de rechter gewaarborgd.
4. De Rechtspraak werkt met een menselijke maat. Medemenselijkheid is bepalend voor de manier waarop wij ons werk uitvoeren. Wij zien de mens achter het juridische dossier. Onze communicatie kent een persoonlijke benadering waar dat kan.

¹ Rechtspraak met hoofdletter geschreven is de organisatie van de rechtspraak.

5. De Rechtspraak is divers samengesteld en zorgt voor inclusiviteit. Dat wil zeggen dat wij ervoor zorgen dat iedereen zich thuis voelt in de organisatie en daar zichzelf kan zijn. Wij creëren kansen voor het leren van elkaar en werken samen. Wij worden gedreven door de in de missie geformuleerde waarden. Bestuurders en managers stimuleren eigenaarschap bij eenieder die voor de Rechtspraak werkt en geven aan hen vertrouwen.

2.2 Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de Raad voor de rechtspraak in de zin van Aanbestedingswet 2012 (AW 2012). De Raad besteedt aan, namens en samen met de hierboven genoemde gerechten en namens de twee landelijke diensten (LDCR en IVO Rechtspraak).

Namens de Raad coördineert het Dienstencentrum voor de Rechtspraak (LDCR) deze aanbesteding. Het LDCR is een shared service centrum dat onder andere de inkoop voor de Rechtspraak verzorgt en begeleidt.

2.3 Wat willen wij: frequent klantonderzoek

2.3.1 Klanten

Onder onze klanten verstaan wij: de rechtzoekenden en de professionele partijen. Rechtzoekenden zijn burgers die betrokken zijn bij een rechterlijke procedure, bijvoorbeeld als:

- verdachte van een strafbaar feit;
- eiser als iemand een kort geding of dagvaardingsprocedure begint;
- verweerder of gedaagde in een procedure die een ander tegen hem/haar is gestart;
- slachtoffer.

Professionele partijen zijn partijen die vanuit hun professionele taak in een procedure met de Rechtspraak te maken hebben, zoals advocaten, officieren van justitie, deurwaarders, procesvertegenwoordigers, et cetera.

2.3.2 Achtergrond opdracht

De Rechtspraak vindt het belangrijk om te weten wat haar klanten vinden van de dienstverlening.

In 2017 is er voor het laatst een Rechtspraakbreed onderzoek gedaan naar de klantwaardering (zie [Klantwaarderingsonderzoek 2017 \(rechtspraak.nl\)](#)). Daar lag de nadruk vooral op vergelijken en verantwoorden.

Na dit laatste klantwaarderingsonderzoek heeft de Rechtspraak een evaluatie laten uitvoeren naar haar landelijke kwaliteitsmeetinstrumenten (visitatie, het landelijk klantwaarderingsonderzoek en het landelijk medewerkerswaarderingsonderzoek). Dat leverde de volgende resultaten op:

I. Analyse van de kritiek op de meetinstrumenten



1. Combineren van doelstellingen ervaren als lastige spagaat.
2. Wel een check, maar geen (zichtbare) act.
3. Te veel ruimte voor discussie over interpretatie.
4. Beperkte betrokkenheid medewerkers.
5. Opzet te statisch.
6. Opzet te star en te veel gericht op vergelijkbaarheid en tussen gerechten en diensten.
7. De samenhang tussen de instrumenten is in de praktijk gebrekkig.

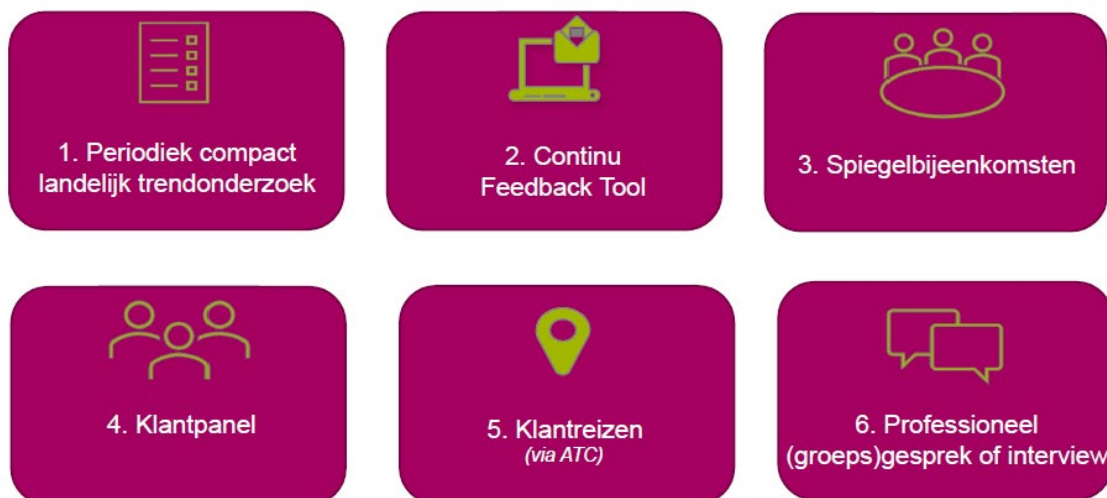
II. Gewenste richting voor aanpassing van de meetinstrumenten



Specifiek met betrekking tot het klantonderzoek, werden nog de volgende aanbevelingen gedaan:

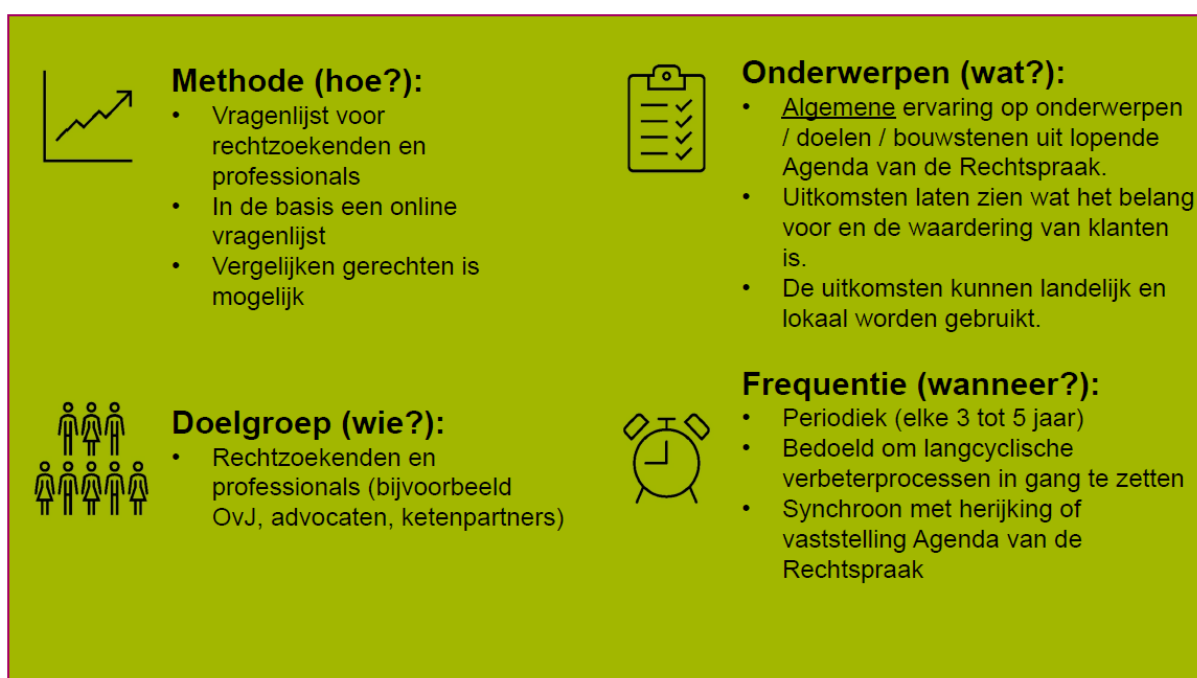
1. Behoud een zéér compact, landelijk vergelijkend onderzoek waarmee het mogelijk is en blijft om gerechten en diensten met elkaar te vergelijken op een zéér beperkt aantal indicatoren. Hiervoor is nodig dat het aantal vragen wordt teruggebracht tot een minimum. Laat daarbij vergelijking over de jaren heen los, zodat per onderzoek kan worden toegespitst op onderwerpen waarover men op dat moment informatie wil hebben.
2. Geef landelijk bouwstenen en instrumenten aan de gerechten (en diensten) om zelf onderzoek te doen onder klanten, professionals, ketenpartners en medewerkers.
3. Geef meer aandacht aan het goed organiseren van de act-fase en borg opvolging van resultaten door hier verantwoordelijken voor aan te wijzen op verschillende niveaus.
4. Bevraag de rechtzoekenden en eventueel andere betrokken partijen direct na afloop van een zaak over hun ervaringen met de Rechtspraak (online). Dat stelt in staat tot kort-cyclisch leren.
5. Organiseer lokaal gesprekken tussen gerechtsmedewerkers enerzijds en rechtzoekenden en professionals anderzijds.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het doel van het klantwaarderingsonderzoek verschoven van vergelijken en verantwoorden naar leren en ontwikkelen. Het nieuwe klantonderzoek moet zich daarom richten op leren en ontwikkelen in relatie tot de 5 doelen uit de Agenda van de Rechtspraak. Om dat te bereiken, is een instrumentenkoffer ontwikkeld met 6 instrumenten voor klantonderzoek:

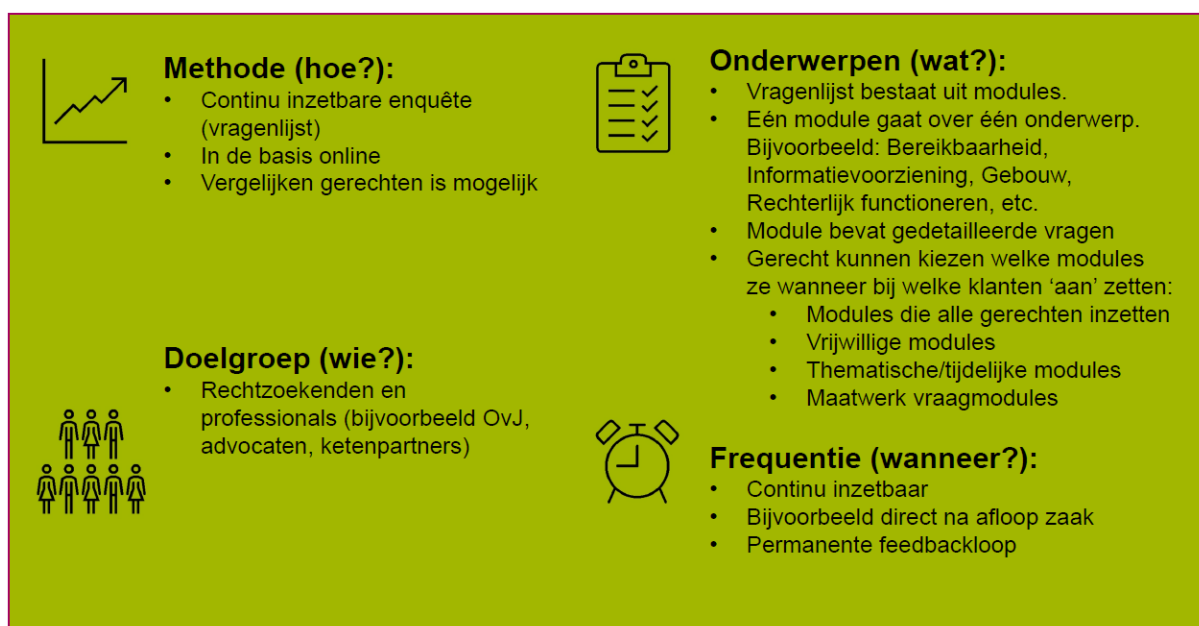


De instrumenten 3 t/m 6 zijn bestaande instrumenten en worden binnen de Rechtspraak zelf georganiseerd of ingezet. Deze aanbesteding gaat over de instrumenten 1 en 2.

Wij verstaan onder periodiek compact landelijk trendonderzoek:



De continue feedback tool (hierna genoemd: thematische vraagmodules) zien wij als volgt voor ons:



Tot nu toe vond nog geen landelijke coördinatie plaats van het klantonderzoek. Voor een goede borging is het plan om als Rechtspraak een landelijk coördinatiepunt in te richten. In het vervolg van dit beschrijvend document zal naar dit coördinatiepunt worden gerefereerd met de term '(nog op te richten) landelijke team Klantonderzoek'.

2.4 Onze behoefte

2.4.1 Beperkt landelijk onderzoek, bouwstenen voor lokaal onderzoek

Voor de aan te besteden opdracht wordt uitgegaan van een klantonderzoek door middel van het laten invullen van een **online vragenlijst** door alle groepen klanten. Om tot een meer dynamische vorm van klantonderzoek te komen gaat de Rechtspraak uit van een vragenlijst met vraagmodules die los van elkaar uitgezet kunnen worden. De Rechtspraak gaat daarbij uit van een **algemene vraagmodule** die met enige regelmaat bij de klanten van alle gerechten wordt afgenomen en verschillende **thematische vraagmodules** die met een kortere interval worden uitgezet bij (1 of meer) gerechten op het moment dat het relevant is. Voor de inhoud van de algemene en thematische vraagmodules willen wij gebruik maken van de expertise van de inschrijver zodat we relevante feedback ophalen die ons in staat stelt onze doelen te bereiken.

Vooralsnog is onze denkrichting dat in de **algemene vraagmodule** klanten wordt gevraagd naar hun ervaring met onderwerpen en doelen met het oog op de Agenda van de Rechtspraak (zie [par.2.1.2](#)). De **thematische vraagmodules** wil de Rechtspraak enerzijds inzetten als verdieping op de uitkomsten van de algemene vraagmodule en anderzijds gebruiken om haar klanten snel te bevragen over een actueel thema of een pilot. Een voorbeeld hiervan is dat een rechtbank de werkwijze voor het behandelen van zaken in het sociaal zekerheidsrecht heeft veranderd door de tekst in de uitnodigingsbrief aan te passen en de klanten die met deze veranderde werkwijze te maken hebben gehad direct wil bevragen. Op voorhand is niet aan te geven welke thema's of welke pilots dat zullen zijn. De inschrijver moet er daarom rekening mee houden dat in de periode 2024-2027 deze thematische vraagmodules ook nog moeten worden ontwikkeld.

Over deze denkrichting laten wij ons graag adviseren door de inschrijver.

2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

De klanten van de Rechtspraak zijn heel divers en ook de contactmomenten lopen uiteen. Van een rechtzoekende die één keer in zijn leven bij de Rechtspraak komt tot een particulier bewindvoerder die met regelmaat komt en een advocaat die een paar keer per week contact heeft. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze adviseert over wat de benodigde respons is in het klantonderzoek om het doel van leren en verbeteren te bereiken. Dat kan per keer dat een module wordt uitgezet verschillen. Daarnaast

wordt van de inschrijver verwacht dat deze adviseert én suggesties doet over hoe deze benodigde respons kan worden bereikt.

Het is voor de Rechtspraak van belang om via het klantonderzoek ervaringen van álle klanten van de Rechtspraak op te halen. Dus ook klanten waarvoor het invullen van een online vragenlijst lastig of niet mogelijk is. Men kan hierbij denken aan mensen die laaggeletterd zijn, mensen die niet (voldoende) digitaal vaardig zijn of mensen met een beperking. De aan te besteden opdracht omvat ook advies over en het inzetten van (een) bevragsingshulpmiddel(en) voor deze klantgroepen om zo relevante feedback op te halen om onze doelen te bereiken.

2.4.3 Verwachtingen

Wij verwachten van inschrijver dat deze met betrekking tot het ontwikkelen en uitvoeren van het onderzoek:

- de expertise in huis heeft om vragenlijsten op te stellen die de informatie oplevert die ons helpt onze doelen te behalen;
- ons adviseert hoe onze diverse klantgroepen bevraagd kunnen worden met als resultaat het ophalen van betrouwbare informatie over hun ervaringen;
- op basis van onze input adequate instrumenten ontwikkelt;
- de onderzoeken vervolgens uitvoert via de meest doelmatige weg;
- de resultaten op een toegankelijke manier inzichtelijk maakt via dashboards en ons ondersteunt bij de opvolging.

Voor het verwerken van de resultaten van het klantonderzoek verwachten wij van de inschrijver het volgende:

- het beschikbaar stellen van de onderzoeksgegevens (scores, antwoorden) op een dusdanige manier dat de Rechtspraak op een toegankelijke, laagdrempelige en gebruiksvriendelijke wijze de resultaten kan raadplegen, bijvoorbeeld via een dashboard. Daarin zijn de resultaten zichtbaar op Rechtspraakbreed (= landelijk) niveau en op lokaal niveau;
- bij het verwerken van de resultaten is het van belang dat we onderscheid kunnen maken op basis van verschillende indicatoren en dat wij de onderzoeksgegevens op die indicatoren kunnen filteren. Die indicatoren kunnen van diverse aard zijn. Denk aan zaaksoort, doorlooptijden, locatie gerecht etc.;
- resultaten kunnen naast elkaar worden gezet ter vergelijking met het doel leren en ontwikkelen;
- in samenwerking met het (nog op te richten) landelijke team Klantonderzoek het analyseren van de resultaten en, zo mogelijk, verklaringen en suggesties met betrekking tot het verbeterpotentieel te geven;
- in samenwerking met het (nog op te richten) landelijke team Klantonderzoek of met een individueel gerecht het goed organiseren van de act-fase en de opvolging.

Dit geldt zowel voor de landelijke algemene vraagmodule als de thematische vraagmodules.

De algemene vraagmodule dient in ieder geval in 2024 voor het eerst onder de klanten van alle gerechten te worden uitgezet. Dat is de nulmeting. Het ontwikkelen van de thematische vraagmodules, die op verzoek van de gerechten kunnen worden uitgezet, zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst (4 jaren) in overleg met opdrachtgever worden ontwikkeld.

Alle te ontwikkelen vraagmodules moeten met de aanbestedende dienst worden afgestemd en door de aanbestedende dienst worden goedgekeurd.

Van inschrijver verwachten we in ieder geval de volgende diensten:

Operationeel beheer

- Ontwikkelen en afstemmen vragenlijsten (nieuw, of wijziging bestaand)
- Testen vragensets
- Het verwerken en gebruiken van (periodiek) aangeleverde data

- Controle op aanlevering van data
- Controle op data-kwaliteit van de aangeleverde data
- Monitoren feedback, zowel op kwaliteit als kwantiteit
- Het inrichten en onderhouden van het dashboard
- Autorisatie-/gebruikersbeheer
- Ondersteuning van medewerkers in het dashboard gebruik
- Ondersteuning (helpdesk) bij operationele vraagstukken

Technisch beheer

- Het systeem voldoet aan de AVG
- De instrumenten en dashboards zijn 24/7 bruikbaar
- De instrumenten en dashboards kunnen binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak worden gebruikt
- Ondersteuning (helpdesk) bij technische vraagstukken
- Beveiliging van alle (data)processen en checken van de beveiligingsinstellingen
- Beheer van de database
- Het oplossen van procesverstoringen (technisch van aard)
- (Door)ontwikkeling nieuwe functionaliteiten, indien mogelijk (inventariseren, opstellen specificaties, monitoren, testen en releasen)

Overig

In samenwerking met het (nog op te richten) landelijke team Klantonderzoek:

- Ketenregie (juiste vragen aan juiste klanten, op juiste moment en in juiste kanaal)
- Projectmanagement bij nieuwe feedbackprocessen (uitnodiging-vragenmodel-data- dashboard-autorisaties e.a.)
- Afstemming, optimalisatie en doorontwikkeling van de instrumenten en dashboards voor het bereiken van de doelen van de Rechtspraak
- Bewaken uniformiteit over processen heen
- Analyse van feedbackresultaten
- Kennisdeling in zijn algemeenheid (intern), delen best practices etc.
- Advisering inzake optimale inzet klantfeedback, de vertaling ervan in verbetering en de inbedding van deze verbetering

2.4.4 Verder van belang

Het (nog op te richten) landelijke team Klantonderzoek ziet toe op de kwaliteit van de geleverde diensten en producten middels voortgangsgesprekken met de inschrijver.

Privacy & beveiliging

De inschrijver moet gevestigd zijn binnen de Europese Economische ruimte (EER). Aan de inschrijver ter beschikking gestelde persoonsgegevens mogen niet buiten de EER worden opgeslagen of verwerkt.

De inschrijver moet zorgen voor een procesbeschrijving van de verwerking van persoonsgegevens, een privacyverklaring op zijn website hebben en een proces hebben ingericht voor de afhandeling van beveiligingsincidenten (datalek).

Bij de verwerking van persoonsgegevens mag de inschrijver geen gebruik maken van een andere organisatie (subverwerker). In de situatie dat klanten worden uitgenodigd voor het klantonderzoek door middel van een e-mail op een e-mailadres dat de Rechtspraak aan de inschrijver ter beschikking stelt, moet de betrokkene in de uitnodiging voor het klantonderzoek worden geïnformeerd over zijn/haar rechten.

Van de inschrijver wordt verwacht dat deze adequate en aantoonbare technische, organisatorische en juridische beveiligingsmaatregelen neemt en de aanbestedende dienst informeert over welke beveiligingsmaatregelen getroffen zijn. In ieder geval dient de inschrijver ervoor te zorgen dat de

antwoorden in het klantonderzoek niet herleid kunnen worden tot de betrokkenen (anonimiseren) en dat alleen bevoegde gebruikers toegang hebben tot de persoonsgegevens (authenticatie).

Bij de verwerking van persoonsgegevens moet er sprake zijn van logging en monitoring. De mate van detail van logging dient minimaal de normen van de NEN7513 te volgen.

LET OP Deze eisen zijn Knock-out eisen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden terzijde gelegd. Door in te schrijven verklaart u aan deze eisen te voldoen. Bij voornemen tot gunning zal bewijs moeten worden overgelegd.

Aanleveren data

De Rechtspraak werkt de komende jaren stapsgewijs aan het realiseren van eenvoudige, digitale toegang voor haar klanten via haar eigen web portaal. In de toekomst zou ook het klantonderzoek via dat web portaal kunnen plaatsvinden, al blijft procederen op papier mogelijk om de toegang tot het recht voor iedereen te waarborgen. Er is nog geen zicht op wanneer deze faciliteit beschikbaar komt. De huidige situatie is als volgt.

Het uitgangspunt is dat klanten via online vragenlijsten worden bevraagd. Op dit moment werkt de Rechtspraak nog zeer beperkt digitaal in het contact met partijen. Dat betekent dat de Rechtspraak vaak niet over e-mailadressen van klanten beschikt. Dit geldt met name voor de rechtzoekenden. De Rechtspraak verstrekt, in het kader van het klantonderzoek, geen andere persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld een woonadres aan inschrijver. De rechtzoekenden zullen dus op een andere manier bereikt moeten worden. Daarbij denken wij bijvoorbeeld aan het uitreiken van QR-codes. De Rechtspraak verwacht een advies van inschrijver over de verschillende manieren om rechtzoekenden te kunnen bereiken en de daarbij behorende kosten.

Van professionele partijen kan de Rechtspraak meestal wel e-mailadressen aanleveren. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat dit op verschillende manieren kan plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld een datadump in een Excelbestand of een overzicht in een Word bestand. We verwachten van inschrijver flexibiliteit en advies in de mogelijkheden tot het ontvangen en verwerken van de aangeleverde e-mailadressen met het doel online vragenlijsten af te nemen. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat de Rechtspraak het versturen van de uitnodigingen voor online vragenlijsten verzorgt. De Rechtspraak wil van inschrijver graag inzicht in het kostenplaatje van deze beide scenario's.

2.5 Planning

Onze denkrichting is dat we in het najaar 2024 willen starten met een meting (algemene vraagmodule) naar de ervaring van klanten met onderwerpen en doelen met het oog op de Agenda van de Rechtspraak (zie [par.2.1.2](#)). Het doel is om deze eerste algemene meting af te ronden voor het eind van het jaar.

De onderzoeksperiode is een schatting en kan worden aangepast.

Deze 0-meting wordt het startpunt voor verder klantonderzoek. In de periode 2024-2027 vinden vervolgens nog vervolgmetingen plaats in de vorm van effectmeting op de 0-meting en thematische vraagmodules. Deze laatste kunnen landelijk zijn of voor 1 of meer gerechten.

3 Informatie over de procedure

3.1 Planning openbare aanbesteding

De Raad hanteert bij deze aanbesteding de algemene beginselen van mededinging van de Europese Unie, zoals daar zijn: transparantie, gelijke behandeling, objectiviteit en proportionaliteit. Daartoe worden de volgende van elkaar onderscheiden verrichtingen uitgevoerd:

- vaststellen volledigheid en geldigheid inschrijving;

- controleren op aanwezigheid uitsluitingsgronden;
- beoordelen of inschrijver voldoet aan de minimum geschiktheidseisen;
- beoordelen inschrijvingen;
- meedelen gunningbeslissing en standstill termijn;
- gunnen en ondertekenen overeenkomst.

Voor deze aanbesteding wordt de volgende planning gehanteerd:

Onderdeel	Datum / tijd	Omschrijving
Publicatie	18 december 2023	Publiceren op Tendered
	25 januari 2024	Uiterste datum indiening vragen
	31 januari 2024	Uiterlijk beantwoorden van vragen
	6 februari 2024	Uiterste datum indiening verduidelijkende vragen
	8 februari 2024	Beantwoorden verduidelijkende vragen
Inschrijving	20 februari 2024	12.00 uur, sluiting Inschrijving Opening kluis Tendered
Beoordeling,	20 februari t.m. 28 februari	Beoordelen rechtmatigheid en volledigheid van de ontvangen inschrijvingen en de geschiktheid van de inschrijvers. Beoordelen en scoren inschrijvingen
	29 februari	Presentatie Inschrijving (Den Haag)
	29 februari	Consensus beoordeling
Voorgenomen gunningsbericht	7 maart	Bericht van voorgenomen gunning
Gunning	28 maart 2024	ondertekening van de overeenkomst en start uitvoering.
		Start uitvoering opdracht

3.2 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure en informatiefase

Contactpersoon namens Aanbestedende dienst: K.C. Suijker

E-mail: Aanbestedingen.rvdr@rechtspraak.nl

Telefoon: 06-20461235

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding zal via Tendered verlopen. Het rechtstreeks benaderen van andere functionarissen van de Rechtspraak in verband met deze aanbesteding is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijving.

Mondelinge inhoudelijke vragen worden niet beantwoord. Alle informatie over de aanbesteding wordt uitgewisseld via de portal van Tendered. De documenten en eventuele aanvullingen of correcties worden eveneens uitsluitend verspreid via Tendered.

3.3 Informatiefase

Ontvangers van dit beschrijvend document worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de aanvraag, en beoordelingsprocedure. Uitsluitend vragen c.q. opmerkingen die in de vragen module op TENDERNED zijn ingediend, worden in behandeling genomen. U wordt dringend verzocht vragen en/of opmerkingen volgens de planning in paragraaf 3.1 in te dienen. Gelijktijdig met het indienen van de vragen en opmerkingen kunt u eventueel commentaar met betrekking tot de concept Raamovereenkomst (bijlage 4) indienen. Het is aan de Aanbestedende dienst om ingediende voorstellen al dan niet te verwerken in de definitieve versie van de contracten.

Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen. Als u hiervan gebruik wilt maken of u van mening bent dat de voorgelegde Raamovereenkomst onvolledig is, dan kunt u dit kenbaar maken door middel van het gemotiveerd overleggen van een aanvullend dan wel aangepast tekstvoorstel, met vermelding van de plaats in de Raamovereenkomst waar de voorgestelde bepaling zou moeten worden opgenomen. De vragen worden zoveel mogelijk tussentijds beantwoord en gepubliceerd, maar in ieder geval aan alle Inschrijvers volgens bovengenoemde planning gepubliceerd op TENDERNED en zijn een integraal onderdeel van dit beschrijvend document, waarbij de beantwoording van de vragen prevaleert boven de informatie uit het beschrijvend document. Individuele vragen worden alleen beantwoord als duidelijk is dat beantwoording naar alle gegadigden de belangen van de vragensteller schaadt. Als dat relevant is, wordt de concept Raamovereenkomst gelijktijdig met de vragen en antwoorden gepubliceerd. Na de informatiefase kunnen Inschrijvers, geen vragen meer stellen.

3.4 Inschrijving

Inschrijvingen kunnen uiterlijk tot 20 **februari 12.00 uur** worden gedaan via TENDERNED. De inschrijving vindt volledig digitaal plaats. Documenten dienen te worden geüpload op de daarvoor bestemde plaatsen, dus uw voorstel voor een gunningcriterium bij dat criterium plaatsen. Prijzen mogen uitsluitend worden geplaatst onder dat sub-gunningscriterium.

4 Voorwaarden bij de inschrijving

4.1 Concept overeenkomst

Als bijlage 4 is de concept Overeenkomst opgenomen. Deze concept Overeenkomst is gebaseerd op de ARVODI 2018 zoals bijgevoegd als bijlage 4. Deze Algemene Rijksvoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst. Tijdens de informatiefase kunt u hierover vragen stellen en opmerkingen maken. De Aanbestedende dienst zal die vragen en opmerkingen beoordelen en eventueel verwerken. U moet er daarbij vanuit gaan dat het de Aanbestedende dienst niet vrij staat van de zorgvuldig en breed afgestemde Rijksvoorwaarden af te wijken zonder grondige reden. Bij ondertekening van de Inschrijving gaat u akkoord met de Overeenkomst, inclusief eventueel bekend gemaakte aanpassingen en ziet u af van toepasselikheden van uw eigen (of andere) algemene voorwaarden.

4.2 Onvoorwaardelijk aanbod

Het doen van een Inschrijving in deze aanbesteding is een onvoorwaardelijk aanbod. Een voorbehoud in enige vorm zal leiden tot ongeldigheid van de betreffende Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Als bijlage 1 is een UEA gevoegd. Inschrijvers moeten die zonder voorbehoud naar waarheid invullen. Daarbij wordt Inschrijvers dringend geadviseerd de juistheid van de invulling te controleren. Bij voornemen tot gunning zal de Raad de Eigen verklaring nauwgezet controleren. Constatering van onjuistheid leidt alsnog tot uitsluiting uit de procedure. In dit document dient u ook informatie over onderaanneming en of combinatievorming te vermelden. Als op inschrijver een van de uitsluitingsgronden uit deel III van dit formulier van toepassing zijn, volgt uitsluiting uit de procedure.

4.4 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle documenten, zowel afkomstig van de aanbestedende dienst als van de inschrijvers, zijn in het Nederlands gesteld. Voor documenten die oorspronkelijk, dus niet specifiek voor deze aanbesteding in een andere taal zijn opgesteld wordt een uitzondering gemaakt. In een voorkomend geval kan de Raad om een officiële vertaling verzoeken.

4.5 E-Facturatie

De Leverancier levert de facturen aan als E-factuur. De e-facturatie dient te worden aangeleverd in een semantisch model op basis van een XML/UBL formaat met bijlage van de urenstaat per medewerker, gebaseerd op de standaard e-factuur. Meer informatie over op welke manier u een e factuur kunt versturen, aan welke basisgegevens uw factuur moet voldoen om verwerkt te worden vindt u op: <https://www.helpdesk-efactureren.nl>

Alle eventuele kosten die er gemaakt moeten worden om te kunnen e factureren zijn voor opdrachtnemer. Daarnaast vindt u ook de voorwaarden voor het elektronisch verzenden van facturen aan de rijksdiensten in aanvulling op de bepalingen van de ARVODI2018

4.6 Gestanddoening van de Inschrijving

Inschrijvingen dienen ten minste geldig te zijn tot en met 6 maanden na de datum van Inschrijving. De Rechtspraak kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Inschrijvers zijn niet verplicht om met een dergelijk verzoek in te stemmen. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op een opdracht worden ontleend. Als binnen 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat de winnende partij naar het oordeel van Opdrachtgever niet in staat is om de opdracht naar behoren uit te voeren, en de Overeenkomst met de Opdrachtnemer binnen die termijn is geëindigd of beëindigd door Opdrachtgever, is de Raad gerechtigd (doch niet verplicht) de opdracht te gunnen aan de Inschrijver die destijds als tweede is geëindigd, zonder dat daartoe een nieuwe aanbesteding of nieuwe ronde in de onderhavige aanbesteding benodigd zal zijn. Er zal in die situatie geen nieuwe beoordeling van de Inschrijvingen plaatsvinden, ook niet voor zover het wegvallen van de oorspronkelijke winnaar daar in zijn algemeenheid aanleiding toe zou kunnen geven.

4.7 Gunningsbeslissing

De Rechtspraak deelt de Inschrijvers via TENDERNED zijn gunningsbeslissing mee. De mededeling van de gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor die beslissing.

Inschrijvers die zich niet kunnen vinden in de gunningsbeslissing dienen daartegen binnen 20 kalenderdagen na de dag waarop de mededeling van de gunningsbeslissing is verzonden, een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank te 's-Gravenhage. Deze termijn is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat een Inschrijver die niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing - waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij ter zake deze aanbesteding al zijn rechten verwerkt. De Rechtspraak is in dat geval in ieder geval jegens hem vrij om gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. De Inschrijver verwerkt tevens zijn rechten om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding in te stellen. Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

Indien binnen genoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Rechtspraak de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. De Rechtspraak behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten dan wel om, bij een voor de Rechtspraak gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Rechtspraak de Inschrijver(s) die in de gunningbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dienen deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

Indien niet binnen 20 kalenderdagen na de dag waarop de mededeling van de gunningsbeslissing is verzonden een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Rechtspraak overgaan tot definitieve gunning.

De definitieve gunning geschiedt door ondertekening van de overeenkomst en geldt als een aanvaarding door de Rechtspraak van de Inschrijving van de winnende Inschrijver.

4.8 Opschorten of stoppen van de aanbesteding

De Rechtspraak behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment om hem moverende redenen op te schorten en/of te beëindigen, zolang er geen overeenkomst is aangegaan, dus ook gedurende de opschortende termijn.

4.9 Vergoedingen

In het geval de Raad besluit de aanbesteding op enig moment in de procedure om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken, hebben de inschrijvers geen enkel recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade ontstaan als gevolg van dat besluit.

4.10 Overige eisen aan de Inschrijving

Een Inschrijver kan één Inschrijving indienen. Een onvolledige Inschrijving wordt als ongeldig aangemerkt. Als één Inschrijver meerdere Inschrijvingen doet worden alle Inschrijvingen uitgesloten. Rechtspersonen die onderdeel uitmaken van een holding worden in dit verband gezien als één Inschrijver.

De Inschrijving wordt ingediend conform de eisen en voorwaarden als beschreven in dit document. Documenten en formulieren worden op de daartoe bestemde plaatsen op TENDERNED geüpload met gebruikmaking van de als bijlagen opgenomen formulieren. Het is Inschrijver, op straffe van uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure, niet toegestaan wijzigingen in de formulieren aan te brengen.

4.11 Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

Als beantwoording van gestelde vragen voor gegadigden niet bevredigend is, is een klachten procedure beschikbaar. Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Klachtenmeldpunt Europees Aanbesteden Veiligheid en Justitie
Afdeling strategische inkoop
Turfmarkt 147
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG
Klachtenmeldpunt.EA@minjenv.nl

In het onderwerp van de e-mail dient minimaal het kenmerk KO2024 te worden vermeld. Een klacht dient duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de aanbesteding en beoordeling van Inschrijvingen. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de indiener wordt daarover geïnformeerd. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking, onverminderd de bevoegdheid van de Raad om in voorkomend geval het advies van het Klachtenmeldpunt af te wachten en de planning van de aanbesteding daar op aan te passen.

5 Kwalificatie van de inschrijver; gegevens, bewijsstukken en verklaringen

5.1 Wijze van beoordelen kwalificatie

Allereerst wordt nagegaan of de inschrijvingen zijn ingediend conform de algemene procedure-eisen. Uitsluitingsgronden worden door middel van een eigen verklaring gecontroleerd. Vervolgens wordt

beoordeeld of gegadigde aan de gestelde selectie eisen voldoet. Het betreft hier de in dit hoofdstuk opgenomen eisen. Het niet voldoen aan deze eisen betekent dat gegadigde niet aan de selectiecriteria voldoet en dat de Inschrijving verder niet in behandeling wordt genomen. Als door Inschrijver is voldaan aan alle selectiecriteria dan wordt de inschrijving in behandeling genomen. Voor de beoordelingsprocedure in de gunningfase wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van dit beschrijvend document.

5.2 Geschiktheidseisen

De inschrijver beschikt voor de uitvoering van het klantonderzoek over voldoende technische en beroepsbekwaamheid. De aanbestedende dienst heeft voor het uitvoeren van de opdracht twee minimeisen (kerncompetenties) geformuleerd waar de inschrijver in ieder geval aan dient te voldoen. Inschrijver overlegt minimaal één klantreferentie per kerncompetentie van een verrichte opdracht gedurende de afgelopen 3 jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn voor de aanbesteding. De volgende kerncompetenties zijn van toepassing.

Kerncompetentie 1: bereiken van klantgroepen

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het aanwenden van verschillende manieren om ervaringen op te halen bij verschillende klantgroepen, waaronder ook klantgroepen voor wie het invullen van een online vragenlijst lastig of niet mogelijk is.

Kerncompetentie 2: vragenlijsten opstellen

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het opstellen van vragenlijsten voor klantonderzoek. In het bijzonder moet deze ervaring bestaan uit het vertalen van de abstracte doelen van een opdrachtgever naar concrete vragen voor klanten.

Gevraagd wordt om één referentie per kerncompetentie. Indien inschrijver kan aantonen binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring te hebben opgedaan met beide gevraagde kerncompetenties, hoeft inschrijver minder referenties te overleggen. Inschrijver dient in de referentieopdracht aan te geven aan welke kerncompetentie(s) wordt voldaan. De referentie of referenties dient/dienen verder te voldoen aan de volgende vereisten,

- Het betreft een door inschrijver uitgevoerde opdrachtwaarde van tenminste 50.000 euro.
- Inschrijver heeft het onderzoek opgezet, uitgewerkt en de verwerking en weergave van de resultaten verzorgd.
- Het betreft een naar aard, omvang en inhoud vergelijkbaar onderzoek naar klantervaringen.
- Het betreft een grote, naar aard en omvang vergelijkbare organisatie met zelfstandige en onafhankelijke professionele werkers. Hierbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld ziekenhuizen.
- Het betreft een onderzoek bij een organisatie met ten minste 5 zelfstandige vestigingen.
- De referentie kan worden geverifieerd bij de opdrachtgever.

6 Beoordeling gewogen sub-gunningcriteria

Inschrijvingen die voldoen aan de selectiecriteria zullen worden betrokken in de gunningsprocedure. Bij de beoordeling van de inschrijvingen wordt daarnaast getoetst of wordt voldaan aan de algemene procedure voorschriften (tijdige indiening etc.).

Dit hoofdstuk geeft een toelichting op de manier waarop de beoordeling van de inschrijvingen plaatsvindt en omschrijft de eisen en wensen. Uitsluitend inschrijvers/offerten die voldoen aan de gestelde selectiecriteria en waarvan de beoordeling op grond van het daar gestelde positief uitvalt, worden verder beoordeeld (voor de overige inschrijvers/offertes geldt knock-out). Indien aan één of meer van deze eisen niet wordt voldaan betekent dit dat de inschrijving wordt afgewezen.

	Criterium	Puntenscore
1	U levert een integraal plan van aanpak : ontwerpen en uitzetten klantonderzoek, ontwikkeling van vragenlijsten, het leveren en installeren van	40

	een tool, verwerking en presenteren van de resultaten. Dit alles conform onze omschrijving in hoofdstuk 2.	
	<i>Waarbij we in ieder geval, maar niet uitsluitend letten op:</i> • zorgen voor een zo optimaal mogelijke respons • gebruiksvriendelijkheid weergave van de resultaten. Bijvoegen visuele weergave is noodzakelijk. • inzicht in - mogelijkheden voor opvolging - effecten van mogelijke aanpassingen	
2	Samenwerking met aanbestedende dienst. Het slagen van de opzet van een Klantonderzoek nieuwe stijl is in belangrijke mate afhankelijk van de ondersteuning van en samenwerking met de dienstverlener. U omschrijft hoe u hiermee omgaat.	30
	<i>Waarbij we in ieder geval, maar niet uitsluitend letten op:</i> Visie op • de doorlopende gezamenlijke inspanning van inschrijver en aanbestedende dienst om het klantonderzoek naar een hoger niveau te tillen met het oog op leren en ontwikkelen • de uitkomsten van het onderzoek mogen zo min mogelijk ter discussie staan. Dit betekent dat de inschrijver moet onderbouwen dat de gehanteerde methode om tot die uitkomsten te komen valide is en de uitkomsten betrouwbaar • ervoor zorgen dat er gehandeld wordt naar de resultaten • de bereikbaarheid en beschikbaarheid van inschrijver voor zowel de deelnemende gerechten als de respondenten gedurende de samenwerking, in het bijzonder tijdens het (proces van) klantonderzoek • vormgeving van de adviesrol	
3	Toegevoegde waarde Zoals uit de stukken blijkt zoeken wij naar een aanbieder die innovatief is, unieke ideeën heeft en voorstellen doet. <i>Waarbij we in ieder geval letten op:</i> • waarin inschrijver uniek is • welke bijzondere expertise aanwezig is.	15
4	Prijs	15

6.1 Prijsbeoordeling

Inschrijvers vullen bijlage 3 volledig en zonder voorbehoud in. Onjuiste of onvolledige invulling leidt tot uitsluiting uit de procedure. De laagste inschrijver ontvangt 15 punten en duurdere inschrijvingen naar verhouding minder punten. De gehanteerde formule voor berekening van de score op het subgunningscriterium prijs is: $LP/P \times \text{maximale score}$, waarbij LP staat voor Laagste prijs, P voor prijs en de maximale score bepaald is op 15 punten (zie ook tabel boven).

Inschrijvers vermelden duidelijk hun gespecificeerde prijs.

De vermelde prijs is voor de uitvoering van het Klantonderzoek zoals omschreven in hoofdstuk 2.

6.2 Wijze van beoordelen

De kwaliteitscriteria zullen door ten minste 3 ter zake deskundige medewerkers van de Aanbestedende dienst worden beoordeeld. Hierbij wordt gekeken naar de vertaling van de wensen in hoofdstuk 2 in de genoemde gunningcriteria. Uitgangspunt is dat de inschrijving SMART moet zijn geformuleerd. Beoordelaars beoordelen de inschrijvingen eerst individueel. Vervolgens vindt een presentatie door

inschrijver plaats, waarna bespreking van de gezamenlijke score plaatsvindt. Tijdens deze bespreking wordt een gezamenlijke score vastgesteld. Die score komt volgens onderstaande beoordelingskader tot stand, maar kan, als daar na bespreking consensus over ontstaat ook op een tussenliggend niveau worden bepaald.

Beoordelingskader criterium 1.

U ontvangt de maximale score als het plan volledig ingaat op de opzet in hoofdstuk 2. Daarbij zijn voorstellen gevoegd die duidelijk toegevoegde waarde hebben en op alle genoemde aandachtspunten ingaan maar ook op andere onderdelen onze inzichten en verwachtingen overtreffen.

U ontvangt 30 punten als op alle aspecten een goed en gedegen antwoord wordt gegeven, maar de beoordelaars zien geen verrassende extra's.

U ontvangt 20 punten als op alle punten ingegaan is maar beoordelaars niet op alle aspecten zekerheid hebben over de uitwerking.

U ontvangt 0 punten als beoordelaars het plan niet toepasbaar vinden en op duidelijke aspecten niet beantwoordt aan de verwachtingen en erg algemeen van aard is. In dat geval wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder in de beoordeling betrokken.

Beoordelingskader criterium 2.

U ontvangt de maximale score als het samenwerkingsplan zal bijdragen aan een gedegen snelle en betrouwbare samenwerking, bereikbaarheid geborgd is en een pro-actieve houding van de inschrijver wordt gezien.

U ontvangt 20 punten als alle aspecten zijn omschreven en beoordelaars duidelijk wordt wat van inschrijver valt te verwachten op dit onderdeel. Eén of meer SMART aspecten ontbreekt.

U ontvangt 10 punten als het voorstel naar het oordeel van de beoordelaars niet compleet is of blijft steken in algemeenheden. Het voorstel is niet SMART.

U ontvangt 0 punten als het plan naar ons oordeel niet aansluit op onze doelstellingen. In dat geval blijft uw inschrijving buiten mededinging, en wordt terzijde gelegd.

Beoordelingskader criterium 3.

U ontvangt 15 punten als duidelijke en aantoonbare toegevoegde waarde bij de uitvoering van deze opdracht wordt gezien.

U ontvangt 5 punten als enige toegevoegde waarde wordt gezien, maar niet voldoende helder is wat daarvan de waarde voor deze specifieke opdracht is.

U ontvangt geen punten als er geen meerwaarde in wordt gezien.

7 Gunning en ondertekening overeenkomst

Met de inschrijver met de hoogste totaalscore wordt een overeenkomst gesloten. Als één of meer inschrijvers eindigen met een gelijke totaalscore, dan is de score op volgorde van de gunningcriteria doorslaggevend. Dus als eerste wordt gekeken naar de hoogste score op criterium één, als die score ook gelijk is naar 2 ten slotte naar criterium 3. Als dan nog alle scores gelijk blijken te zijn zal in bijzijn van de gelijk scorende inschrijver worden geloot. Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing krijgen de afgewezen inschrijvers een brief met de reden(en) voor de afwijzing. Door iedere inschrijver kan vervolgens nadere informatie worden ingewonnen bij de aanbestedende dienst. De inschrijver die het niet met de gunningbeslissing eens is, kan binnen een termijn van 20 dagen na dagtekening van de afwijzingsbrief bezwaar maken. Na het ongebruikt verstrijken van de gestelde bezwaartermijn van vijftien dagen zal een overeenkomst worden gesloten met de inschrijvers aan wie de opdracht gegund wordt.

8 Motivaties in het kader van de aanbestedingswet.

8.1 Openbare procedure

De verwachting is dat het aantal inschrijvingen beperkt zal zijn. Daarom is gekozen voor de openbare procedure.

8.2 Indeling in percelen

Het is niet mogelijk om de opdracht op te delen in percelen. Zowel de omvang als de opzet van de opdracht bieden daartoe geen mogelijkheden. De uitvoering van de opdracht vereist samenwerking en eenduidige uitvoering die bij opdeling in percelen onvoldoende kan worden bereikt.