

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

Toelichting:

Hierbij ontvangt u de Nota van Inlichtingen 1 in de aanbesteding KO2024 van de Rechtspraak.

Naar aanleiding van deze vragen zijn er enkele belangrijke wijzigingen aangebracht.

1. Het inschakelen van een sub verwerker is toegestaan, mits:

- deze in Nederland gevestigd is
 - alle veiligheidsmaatregelen borgt die de Inschrijver vermeldt en die voorgeschreven zijn.
 - met deze sub verwerker een verwerkersovereenkomst wordt gesloten die de verantwoordelijkheden van de inschrijver 1 op 1 doorvertaalt naar de sub verwerker.
- Als bijlage 6 wordt een model verwerkersovereenkomst gepubliceerd.

2. De prijsbijlage is aangepast.

er is een extra regel 3a toegevoegd waarop u een toe te passen korting kunt invullen. Deze kunt u positief invullen. aftrekken van de korting vindt plaats in het geprogrammeerde eindtotaal.

u krijgt nu tot uiterlijk 5 februari gelegenheid VERDUIDELIJKENDE vragen te stellen. Wij zullen die zo spoedig mogelijk maar in ieder geval uiterlijk 8 februari beantwoorden

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Frequent onderzoek versus doorlopend onderzoek

Vraag:

U geeft aan frequent onderzoek te willen doen (hoofdstuk 1 Aanleiding). Is het een bewuste keuze om niet te kiezen voor doorlopend (continu) onderzoek? Zo ja, wat zijn de redenen voor deze keuze? Zo nee, staat de opdrachtgever ook open voor een advies voor doorlopend onderzoek?

Antwoord:

Met “frequent onderzoek” wordt bedoeld dat we met enige regelmaat onderzoek willen doen. De 0-meting (landelijk compacte onderzoek d.m.v. algemene vraag module, instrument 1) is de basis. De thematische modules zijn daar aanvullend en verdiepend op.

Ja, wij staan open voor input van inschrijver als het bijdraagt aan ons doel van leren en ontwikkelen. Het gaat ons erom dat je kunt bijstellen o.b.v. metingen

Percelen:	P1 Klantonderzoek
Beantwoord op:	27 dec. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.	Onderwerp:
----------------	-------------------

2 Landelijk coördinatiepunt

Vraag:

Over welke achtergrond/ervaring beschikken de medewerkers welke gaan plaatsnemen in het landelijk coördinatiepunt? Wat is het profiel van deze medewerkers, denk hierbij aan profielen als: onderzoekers, kwaliteitsmedewerkers of medewerkers uit de praktijk.

Antwoord:

Het profiel is nog niet duidelijk op dit moment. Daar wordt de komende maanden invulling aan gegeven. In ieder geval zal het gaan om Rechtspraak medewerkers. Daarbij wordt gekeken naar bredere (diverse) expertise. Denk dan aan kwaliteitsmedewerkers of medewerkers uit de praktijk of deskundigen op het gebied van klantervaring. Onderzoekers op dit vakgebied zijn bij de Rechtspraak momenteel niet werkzaam.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 27 dec. 2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Data verkregen uit andere instrumenten

Vraag:

Op pagina zeven worden vier onderzoeksinstrumenten getoond welke geen onderdeel uitmaken van de opdracht. Data verkregen binnen deze instrumenten kan waardevol zijn voor het “goed organiseren van de act-fase”. Kan opdrachtnemer, op verzoek, toegang krijgen tot (gedeeltes) van deze data?

Antwoord:

Dat lijkt ons zeker nuttig. Daarbij zal per keer worden bekeken wat, onder bepaalde voorwaarden, de mogelijkheden zijn, zoals bijvoorbeeld dat informatie niet herleidbaar is naar individuele rechtszaken.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 27 dec. 2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Kosten voor uitnodiging

Vraag:

Op pagina 11 van het beschrijvend document wordt gevraagd naar een overzicht van de kosten voor twee scenario's. Dienen deze kosten

toegevoegd te worden aan het prijzenblad? Zo ja, onder welke kostenpost? Of is het voldoende om deze kosten uit een te zetten in het “plan van aanpak”?

Antwoord:

Het is voldoende om deze kosten uiteen te zetten in het “plan van aanpak” bij de twee te schetsen scenario’s. Daarbij is de optie dat dit door dienstverlener wordt verzorgd het uitgangspunt bij de prijsvorming (prijscomponent 1) en geeft u de prijsconsequenties voor de 2e optie aan in de tekst van uw plan.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 27 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst

Vraag:

In de conceptovereenkomst wordt verwezen naar een verwerkersovereenkomst (Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018), deze verwerkersovereenkomst is niet toegevoegd aan de documenten bij de aanbesteding. Zou opdrachtgever deze verwerkersovereenkomst voor de volledigheid nog kunnen toevoegen?

Antwoord:

Deze verwerkersovereenkomst is openbaar verkrijgbaar, maar naar aanleiding van uw verzoek ook gepubliceerd als bijlage 6.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 27 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Opmaak plan van aanpak

Vraag:

In het aanbestedingsdocument worden geen eisen gesteld aan de opmaak /indeling/vorm van het plan van aanpak. Is inschrijver vrij hierin eigen keuzes te maken?

Antwoord:

Ja. gegadigde is hierin vrij. Wij stellen geen maximum aan vorm, inhoud en lengte. Beperkt u zich wel tot de voorliggende vraagstelling. Meer is niet beter, ga bijvoorbeeld geen uitgebreide andere voorbeelden geven in dit

onderdeel.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 27 dec. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Prijzenblad – thematische vragenlijsten

Vraag:

De prijs welke ingevuld dient te worden in het prijzenblad onder "2. Advisering, opzet en uitwerking thematische vragenlijsten per vragenlijst", is dit een prijs voor het opstellen van alle thematische vragenlijsten welke besproken zijn in het document? Of is dit een prijs voor het opstellen van één thematische vragenlijst? Wellicht is het goed om dit expliciet in het prijzenblad te vermelden.

Antwoord:

Hier is bedoeld de kosten voor het opzetten opstellen van één thematische vragenlijst.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 27 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Prijzenblad – beschikbaar stellen online tool, inclusief ondersteuning en helpdesk

Vraag:

De prijs welke ingevuld dient te worden in het prijzenblad onder "3. Beschikbaar stellen online tool, inclusief ondersteuning en helpdesk", dient hierin de maand, jaarprijs of de prijs over meerdere jaren ingevuld te worden? Wellicht is het goed om dit expliciet in het prijzenblad te vermelden.

Antwoord:

We gaan hier uit van de kosten voor de initiële looptijd van 2 jaar. Daarbij gaan we er vanuit dat bij verlenging een jaarprijs de helft van dit bedrag zal zijn.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 27 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
9

Onderwerp:
6 Gunningscriteria

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt over 3 ter zake deskundige medewerkers. Kunt u meer duiding geven op de ervaring van deze medewerkers m.b.t. de beoordeling?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit ervaren Rechtspraakmedewerkers die mee kunnen denken vanuit organisatieperspectief. Zij hebben wel ervaring met eerder uitgevoerde klantonderzoeken binnen de Rechtspraak (procesmatige begeleiding). Het zijn geen onderzoekers.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 23 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
6 Gunningscriteria

Vraag:

Is er een richtlijn m.b.t. wijze van indienen? WORD, powerpoint, maximaal aantal pagina's, etc? Dit met betrekking tot de wens om SMART te formuleren en in te dienen.

Antwoord:

Nee, we willen inschrijvers daar niet in beperken. Smart betekent in dit geval dus ook: alleen ter zake doende informatie aanbieden en geen algemene verhalen en voorbeelden.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 23 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
6 Gunningscriteria

Vraag:

Is het gebruik van URL's toegestaan m.b.t. indienen offerte? Denkt u daarbij aan URL's die DEMO dashboard of andersoort omvatten

Antwoord:

Dat is toegestaan. Het verstandig om die volledig uit te schrijven. Onze

omgeving kent strenge beveiligingsbeperkingen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
2.4.4. Privacy & beveiliging

Vraag:

We snappen de eis conform NEN7513, echter vragen wij ons af in welke mate wij bijzondere persoonsgegevens moeten gaan verwerken. Stemt aanbestedende dienst er mee in om deze eis te laten vervallen? Ons inziens verwerken wij slechts de noodzakelijke persoonsgegevens en niet tot dossierniveau.

Antwoord:

Mogelijk worden er in het kader van het klantonderzoek wel bijzondere persoonsgegevens verwerkt. Om die reden wordt de eis conform NEN7513 gesteld.

Indien de leverancier kan aantonen dat er in het geheel geen bijzondere persoonsgegevens zullen worden verwerkt vervalt deze eis.
Als hetzelfde niveau van bescherming dat NEN7513 vraagt, wordt behaald en aangetoond, is dat ook voldoende.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
2.4.4 Privacy & beveiliging

Vraag:

Aanbestedende dienst eist dat verwerker niet werkt met een sub-verwerker. Wij verwerken persoonsgegevens zelf, echter maken wij wel gebruik van een extern datacenter voor opslag. Deze partij wordt juridisch geduid als sub-verwerker, maar verwerkt persoonsgegevens niet actief. Hoe kijkt aanbestedende dienst hier tegenaan?

Antwoord:

Een extern datacenter voor opslag zien wij inderdaad als een subverwerker en is dus niet toegestaan.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 14
Onderwerp: 2.4.3 Verwachtingen - technisch beheer

Vraag:

U spreekt over het gebruik van instrumenten en dashboards binnen het netwerk van de Rechtspraak. Kunt u dit nader duiden? Type netwerk, digitale omgevingen, etc.

Antwoord:

Het gaat om de methodiek van klantreisonderzoeken waarbij we de emotionele beleving in kaart brengen, het verzamelen en analyseren van data over het gebruik van de communicatiekanalen van de Rechtspraak in dashboards (deze zijn onderdeel van het datawarehouse). We rapporteren over de klantreizen en klantdata aan opdrachtgevers/eigenaren vanuit de Rechtspraak en we maken afspraken over kort cyclisch verbeteren.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. 15
Onderwerp: 2.4.3 Verwachtingen

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt over adequate ontwikkeling van instrumenten op basis van haar input. Kunt u dit nader duiden/specificeren?

Antwoord:

Wij verwachten van inschrijver dat deze steeds onze informatiebehoefte weet te vertalen naar vragen voor onze klanten en de meest geschikte manier van uitvragen (instrument).

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: 2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

Vraag:

Aanbestedende dienst wenst logischerwijs al haar klanten te betrekken in

haar onderzoeken. Op welke wijze is dit in het verleden toegepast (kanalen /middelen/etc.) en wat zijn daaruit uw learnings en bevindingen?

Antwoord:

Het laatste klantonderzoek uit 2017 ging als volgt:
Rechtzoekenden werd gevraagd bij bezoek op gerecht deel te nemen aan een face-to-face interview;
Professionele partijen ontvingen via de mail een onlinevragenlijst. De e-mailadressen waren door instantie waar zij werkzaam waren aangeleverd; en de digitale vragenlijst werd via een link in een uitgave van instantie aangeleverd (bijv. landelijke nieuwsbrief advocatuur);
Inspire & Connect sessies met rechtspraakmedewerkers en afvaardiging met specifieke doelgroepen.

Bevindingen met deze werkwijze:
Face-to-face is zeer tijdsintensief.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
17

Onderwerp:
2.3.2 Achtergrond opdracht

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt bij instrument 1 over het periodiek uitvoeren van onderzoek over een frequentie van 3 tot 5 jaar. Staat aanbestedende dienst open voor een hogere frequentie, dan wel advies om een structurele frequentie (lees 1x per 2 jaar) op te zetten?

Antwoord:
Wij staan open voor input van inschrijver hierover.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
18

Onderwerp:
2.3.2 Achtergrond opdracht

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt meermaals over het 'zelf' uitvoeren van onderzoek? Wat bedoelt aanbestedende dienst hier precies mee? Zijn zij op zoek naar een SAAS oplossing of valt dit onder het streven naar meer

zeggenschap over bijvoorbeeld momentum van uitvoeren en inhoudelijke bepalingen van vragenlijsten? M.a.w. wil aanbestedende dienst 'zelf' aan de knoppen zitten?

Antwoord:

Het uitvoeren van onderzoek laten wij graag aan gegadigde over. Wat wij zelf willen bepalen is het moment van uitvoeren en inhoudelijke invulling. Wij staan vanzelfsprekend ook open voor advies hierover.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
19

Onderwerp:
2.3.2.1 Analyse van de kritiek op meetinstrumenten

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat een learning uit het verleden er te veel ruimte was voor discussie omtrent interpretatie. Kan aanbestedende dienst hier meer verdieping op geven? M.a.w. Wat omhelsde deze discussies?

Antwoord:

Eerdere klantwaarderingsonderzoeken waren 1 x per 4 jaren met als resultaat uitgebreide rapporten. Rechtspraak is een talig vak waardoor de formulering van de resultaten vaak punt van discussie was, de nadruk werd gelegd op vergelijken tussen gerechten en dit ten koste ging van het doel van klantonderzoek: leren en ontwikkelen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
2.3.1 Klanten

Vraag:

Aanbestedende dienst heeft een duidelijk beeld van de scope (lees klanten). In welke volumes wordt er gesproken als het gaat om aantallen professionals en rechtzoekenden? M.a.w. is er een gewogen gemiddelde op jaarbasis qua contactmomenten onder deze doelgroepen en is dit te typeren naar bijvoorbeeld locatieniveau?

Antwoord:

- Het is aan inschrijver om te onderbouwen of de referentie voldoet aan de vereisten zoals gesteld in het beschrijvend document.

- Voor ons is van belang dat het klantonderzoek-deel voldoet aan de vereisten zoals gesteld in het beschrijvend document.

Ja .

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.

21

Onderwerp:
Referentieverklaring

Vraag:

Ten aanzien van de referentieverklaringen hebben wij een paar vragen:

- Zien jullie een pensioenfonds, zorgverzekeraar zonder winstoogmerk en/of netwerkbeheerder ook als niet commerciële organisaties?
- Mag een case worden ingediend waarbij zowel cliënten/klanten als ook medewerkers onderdeel zijn van de totale opdracht?
- Mag het bedrag van 50.000,- opdrachtwaarde ook in 2 of 3 jaar zijn gehaald?

Antwoord:

- Het is aan inschrijver om te onderbouwen of de referentie voldoet aan de vereisten zoals gesteld in het beschrijvend document.
- Voor ons is van belang dat het klantonderzoek-deel voldoet aan de vereisten zoals gesteld in het beschrijvend document.
- Ja.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

22

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.3.1

Vraag:

In het laatste klantwaarderingsonderzoek (KWO) werden de volgende doelgroepen uitgesloten van de groep rechtzoekenden: gedetineerden, personen binnen de zaaksoort vreemdelingen, kinderen (onder de 18 jaar), belanghebbenden als getuigen, slachtoffers, deskundigen, bezoekers, de andere 3 doelgroepen: slachtoffers, professionals en curatoren. Is dit ook voor de nieuwe opzet het geval?

Antwoord:

Wij staan ervoor open om al onze klanten te bevragen. In overleg zullen we

met praktische overwegingen de afweging maken welke groepen wel en niet worden bevraagd.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.3.2

Vraag:

In het document wordt gesproken over een nog op te richten landelijk Team Klantonderzoek - wanneer verwacht u dit team operationeel te hebben?

Antwoord:

Op dit moment kunnen wij daar nog geen termijn voor noemen. Inrichting is deels afhankelijk van inrichting klantonderzoek.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.2

Vraag:

In hoeverre is het mogelijk om een antwoordkaart (bijvoorbeeld met QR-code) toe te voegen aan de documentatie die gerechten meegeven tijdens -, of na behandeling van een zaak. Bijvoorbeeld bij de uitspraak. Is dat iets wat gerechten kunnen faciliteren?

Antwoord:

Het is niet gebruikelijk dat tijdens of na behandeling van een zaak documentatie vanuit het gerecht wordt meegegeven. Hieraan documentatie toevoegen is daarom niet mogelijk. Het is echter zeker wel mogelijk om documentatie aan klanten uit te reiken.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.2

Vraag:

Indien er antwoordkaarten kunnen worden meegestuurd, is het mogelijk om deze antwoordkaart te differentiëren naar achtergrondvariabelen zoals bijvoorbeeld zaaksoort of locatie gerecht? Ervan uitgaande dat deze varianten door het onderzoeksbureau worden ontwikkeld.

Antwoord:

Vanuit privacy-oogpunt is het voor de Rechtspraak van belang dat voor de minst inbreukmakende vorm van klantonderzoek wordt gekozen. Indien de minst inbreukmakende vorm niet realistisch is, dan verdient het aanbeveling dat de leverancier meerdere opties geeft.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.4.3

Vraag:

Onder het kopje "Operationeel beheer": autorisatie/gebruikersbeheer. Kunt u een inschatting geven van het maximaal aantal gebruikers?

Antwoord:

Dit schatten wij in op maximaal 30 gebruikers.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.4.3

Vraag:

Onder het kopje "Operationeel beheer" vraagt u om ondersteuning bij operationele zaken. Kunt u hier voorbeelden van noemen?

Antwoord:

Bijvoorbeeld als het een respondent niet lukt om de online vragenlijst te bereiken.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.3

Vraag:

Onder het kopje "Technisch beheer" geeft u aan dat instrumenten en het dashboard binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak moeten worden gebruikt. Wat zijn de kenmerken van dit huidige netwerk?

Antwoord:

Het gaat ons er vooral om dat het uitwisselen van data tussen de Rechtspraak en de leverancier op een veilige manier gebeurt. Daarbij hebben wij de wens dat de data die u digitaal beschikbaar stelt in de vorm van dashboard, door ons kan worden ingezien door in te loggen met onze Rechtspraak account. Hoe we dit kunnen realiseren, zal in overleg met leverancier worden bepaald

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.4

Vraag:

Welke frequentie heeft u voor ogen als het gaat om de voortgangsgesprekken met het team Klantonderzoek?

Antwoord:

Dit zal afhangen van meerdere factoren, bijvoorbeeld de hoeveelheid onderzoeken en het verloop van de samenwerking, maar in ieder geval tweemaal per jaar.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.4

Vraag:

Onder het kopje Aanleveren data wordt gesproken over een toekomstig web portaal. Wanneer verwacht u dat dit portaal operationeel zal zijn?

Antwoord:

De verwachting is dat dit in 2026 operationeel zal zijn.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4.4

Vraag:

Is bij benadering aan te geven hoe groot de bruto populatie van respondenten (per gerechtshof) is die op jaarbasis in aanmerking komen voor de beoogde onderzoeken?

Antwoord:

Voor cijfers verwijzen wij u naar het jaarverslag 2022. Overigens gaat het om rechtbanken, gerechtshoven en bijzondere colleges.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Beschrijvend document 3.1

Vraag:

In de planning geeft u aan dat op 8 februari nog een laatste verduidelijking en beantwoording van de vragen plaatsvindt. De inleverdatum van de aanbesteding is 20 februari. De tijd tussen 8 februari en 20 februari vinden wij, gegeven de complexiteit van de aanvraag erg kort. Kan het inlevermoment van de aanbesteding op een later tijdstip worden gepland (bijv 1 maart), zodat inschrijvers na de nota van inlichtingen meer tijd hebben om de stukken voor te bereiden en in te dienen?

Antwoord:

De planning ligt vast zoals gepubliceerd. Inschrijvers hoeven uiteraard niet te wachten tot de allerlaatste verduidelijkende vraag is beantwoord. We beantwoorden de vragen zo snel mogelijk zodat gegadigden al zo vroeg mogelijk zijn geïnformeerd. De tweede ronde is slechts bedoeld om eerder gestelde vragen en gegeven antwoorden te verduidelijken. In principe is dus op 31 januari voldoende informatie beschikbaar.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage 4 Conceptovereenkomst

Vraag:

In artikel 4 staat dat in bijlage 3 aan een maximumbedrag gehouden dient te worden. Wat is dit maximumbedrag en voor welke onderdelen geldt dit?

Antwoord:

U specificeert in bijlage 3, de prijsopgave, uw aanneemsom. Deze mag maandelijks gefactureerd worden tot de totale aanneemsom is gefactureerd en dus de opdracht is voltooid. Slechts met uitdrukkelijke instemming van opdrachtgever kan meerwerk worden gedeclareerd.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Vragen voor Nota van Inlichtingen

Vraag:

- U beschrijft de tools die al ontwikkeld zijn voor de Toolkit (pagina 7) Als er uit het onderzoek van de opdrachtnemer komt dat een aanvulling op de tools nodig is; staat u open voor suggesties voor het ontwikkelen van meer soorten tools? En kan dat ook binnen de scope van dit project?
- Is er door u gevalideerd en bekend of instrument 1 en 2 van de tools uit de toolkit aansluiten bij de in het document beschreven doelgroepen (klanten van de rechtspraak; rechtzoekenden en de professionele partijen) en zo ja, wat zijn daar de uitkomsten van?
- Kunt u aangeven welke partijen het voorgaande onderzoek hebben uitgevoerd en de tools (pagina 7) hebben ontwikkeld?
- Zou u openstaan voor suggesties voor de verdere ontwikkeling van het nog op te richten coördinatiepunt (pagina 8) en de bijbehorende rollen, taken en profielen?
- In hoeverre is er ruimte (bijvoorbeeld capaciteit voor medewerkers en mandaat vanuit de opdrachtgever) om aan de interne organisatie te werken zodat het “leren en ontwikkelen” ook daadwerkelijk als werkwijze wordt geïmplementeerd?
- Het kan zijn dat er uit de evaluaties en vragenlijsten kansen voor verbeteringen voor de dienst van de rechtspraak komen. Het ontwikkelen van verbetervoorstellen aan de hand van opgehaalde feedback is bij uitstek

een moment waar medewerkers van de Rechtspraak ‘kort cyclisch leren’ kunnen toepassen op een realistische case. Staat u open om verbetervoorstellen direct in de praktijk uit te testen met een kleine doelgroep en medewerkers?

- Kunt u benoemen welke voorwaarden voor vragenlijsten u hanteert die u verlangt met kerncompetentie 2?

- In hoeverre beschouwt u deze opdracht als een veranderkundig vraagstuk (een lerende organisatie ontwerpen) en in hoeverre een service design vraagstuk?

Antwoord:

- Wij staan zeker open voor suggesties voor het ontwikkelen van meer soorten tools, mits dit past binnen de aanbestedingsopdracht.
- Binnen de rechtspraak is daar geen onderzoek naar gedaan. Deze keus is ingegeven door bestaand marktonderzoek.
- Het vorige klantonderzoek is door een externe marktpartij uitgevoerd. Het rapport hiervan is openbaar. Tool 3 tot en met 6 zijn bestaande tools binnen de Rechtspraak
- Wij maken graag gebruik van de expertise van inschrijver en staan open voor suggesties.
- Het is een breed gedragen uitgangspunt dat het klantonderzoek gebruikt moet worden om te leren en ontwikkelen in plaats van te vergelijken en verantwoorden.
- Daar staan wij zeker voor open.
- De vereisten staan in het beschrijvend document bij de aanbesteding.
- U kunt ervan uitgaan dat het de intentie van de Rechtspraak is om naar aanleiding van de resultaten van het klantonderzoek veranderingen door te voeren waar deze mogelijk, nodig en passend zijn.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
onjuiste beantwoording vraag 20

Vraag:

Per abuis is het antwoord opvraag 21 bij vraag 20 terechtgekomen. Hierbij alsnog beantwoording van vraag 20

Aanbestedende dienst heeft een duidelijk beeld van de scope (lees klanten).

In welke volumes wordt er gesproken als het gaat om aantallen professionals en rechtzoekenden? M.a.w. is er een gewogen gemiddelde op jaarbasis qua

contactmomenten onder deze doelgroepen en is dit te typeren naar bijvoorbeeld locatieniveau?

Antwoord:

Voor cijfers verwijzen wij u naar het jaarverslag 2022. De frequentie van de contactmomenten in een zaak wordt niet bijgehouden. Dat kan sterk verschillen per klant, type zaak, per doelgroep en binnen de doelgroepen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 23 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Methode wijziging

Vraag:

De huidige methode van het klantwaarderingsonderzoek was een CAPI aanpak met behulp van interviewers op locatie. In deze aanbesteding wordt er nadrukkelijk gesproken over het 'uitgangspunt dat klanten via een online vragenlijst worden bevraagd' (2.4.4.). Kunnen wij er van uitgaan dat het inzetten van interviewers op locatie geen optie meer is? Met andere woorden, dat wij in onze aanpak moeten ingaan hoe wij zoveel mogelijk rechtzoekenden zelf een online vragenlijst gaan laten invullen?

En secundair: Indien ja, is er rekening gehouden met een lagere overall respons door deze andere methode/aanpak? In de huidige opzet is de respons ~40-50%, wat naar verwachting niet haalbaar is middels de online aanpak?

Antwoord:

Wij sluiten niet bij voorbaat de inzet van interviewers uit. Het is aan inschrijver om te beargumenteren wat de beste manier is om onze klanten te bevragen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Communicatie met rechtzoekenden

Vraag:

Welke procesmatige communicatie (brieven, e-mails etc.) is er richting rechtzoekenden waarin je bijv een QR code of link naar het onderzoek kan toevoegen?

Antwoord:

Aanpassing van brieven of berichten vanuit de rechtspraak is geen optie. Een eigen brief toevoegen aan de communicatie is wel mogelijk

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Eis 1. Geen crimineel verleden

Vraag:

Op TenderNed staat hier een vraag over en ook wordt naar het indienen van een Gedragsverklaring aanbesteden verwezen. Dit staat niet in het beschrijvend document. Moet deze wel of niet worden geupload?

Antwoord:

u vult bij inschrijving de UEA in. dit is een eigen verklaring. bij (voorlopige) gunning wordt u gevraagd dit aan te tonen met de gedragsverklaring. Hij mag uiteraard ook meteen worden geupload.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 24 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

39

Onderwerp:

2.4.4 Verder van belang

Vraag:

Wordt met “De instrumenten en dashboards kunnen binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak worden gebruikt” ook bedoeld dat de Rechtspraak zelf vragenlijsten kan verzenden dan wel zelf kan aanpassen? Of doelt de Rechtspraak hiermee op een API-koppeling o.i.d. naar haar eigen dashboardomgeving?

Antwoord:

In beginsel is het niet de bedoeling dat de Rechtspraak zelf vragenlijsten gaat verzenden dan wel aanpassen. Wellicht dat op termijn de Rechtspraak wel zelf vragenlijsten kan verzenden via de applicatie voor digitaal procederen, maar op dit moment is dat nog niet aan de orde. De Rechtspraak maakt in eerste instantie graag gebruik van de door inschrijver aangeboden dashboards. Of een API-koppeling o.i.d. naar onze eigen dashboardomgeving mogelijk/wenselijk is, kan op een later moment onderwerp van gesprek zijn met de leverancier.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
2.4.4 Verder van belang

Vraag:

Gaat de Rechtspraak er m.b.t. “bij de verwerking van persoonsgegevens mag de inschrijver geen gebruik maken van een andere organisatie (subverwerker)” uit van bureaus die uitsluitend een eigen enquêtesysteem gebruiken of mag ook een extern (ISO gecertificeerd enquêtesysteem) ingezet worden waarmee e-mailuitnodigingen verzonden worden?

Antwoord:

Uit de diverse vragen blijkt dat wens om te werken met een sub-verwerker groot is.

Mits alle veiligheidsmaatregelen door de sub-verwerker worden gegarandeerd en er een verwerkersovereenkomst tussen de inschrijver en de subverwerker wordt gesloten, die de verantwoordelijkheden één op één ook aan de sub-verwerker opleggen, is werken met een sub verwerker toegestaan. Zie ook de toegevoegde bijlage 6. model verwerkersovereenkomst

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
2.4.3 Verwachtingen

Vraag:

Van het bureau wordt verwacht mee te denken met het implementeren van verbeterpunten? Is er al een inschatting van hoe frequent we samen zullen komen?

Antwoord:

Die inschatting is op dit moment nog niet te maken.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
2.4.3 Verwachtingen

Vraag:
“Beheer van de database”. Wat wordt hier precies mee bedoeld? Database met alle antwoorden van respondenten?

Antwoord:
Alle data die vanuit of namens de aanbestedende dienst wordt verzameld beheren in de ruimste zin van het woord.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
2.4.3 Verwachtingen

Vraag:
Worden de indicatoren waarop de onderzoeksgegevens gefilterd dienen te worden (o.a. zaaksoort, doorlooptijden, locatie gerecht e.d.) meegeleverd in het databestand?

Antwoord:
U kunt daar niet vanuit gaan wat betreft alle indicatoren.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
2.4.3 Verwachtingen

Vraag:
Wil de Rechtspraak 1 dashboard waarin zij kan filteren op ‘gerechten’ of voor elk ‘gerecht’ een afzonderlijk dashboard?

Antwoord:
1 dashboard met de mogelijkheid om te filteren is voldoende.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

Vraag:

Hoe heeft de Rechtspraak zicht op mensen die laaggeletterd zijn, niet (voldoende) digitaal vaardig zijn of een beperking hebben? En kan de Rechtspraak een inschatting geven van het aantal mensen die laaggeletterd zijn, niet (voldoende) digitaal vaardig zijn of een beperking hebben?

Antwoord:

Wij hebben hier geen zicht op. Voor de Rechtspraak is van belang dat de manier van het afnemen van het klantonderzoek geen hindernis vormt voor klanten om deel te nemen aan het onderzoek.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

Vraag:

Welke achtergrondgegevens registreert de Rechtspraak van professionals (o. a. zaaksoort, doorlooptijden, locatie gerecht)?

Antwoord:

Van professionals houden wij geen aparte registratie van achtergrondgegevens bij.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

Vraag:

Wat is het aantal rechtzoekenden en professionals onderverdeeld naar zaaksoort per gerecht? Of kan de Rechtspraak een ander totaaloverzicht met onderverdeling geven waarover een representatief beeld opgehaald dient te worden?

Antwoord:

Voor cijfers verwijzen wij u naar het jaarverslag 2022.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
2.4.2 Benodigde respons van klantgroepen

Vraag:

Wat zijn de populatiecijfers per doelgroep, rechtbank, gerechtshof etc? En wil de Rechtspraak representatief zijn per module en doelgroep, per rechtbank, gerechtshof, etc.?

Antwoord:

Voor cijfers verwijzen wij u naar het jaarverslag 2022.
We laten ons graag adviseren over de representativiteit zolang ons doel, leren en ontwikkelen, wordt behaald.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
2.4.1 Beperkt landelijk onderzoek, bouwstenen voor lokaal onderzoek

Vraag:

Hoeveel thematische vraagmodules zullen er maximaal in een jaar zijn?

Antwoord:

Er wordt niet bij voorbaat een maximum gehanteerd. U wordt daarom ook gevraagd een inschatting te maken van de kosten van één thematische vraagmodule.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
2.4.1 Beperkt landelijk onderzoek, bouwstenen voor lokaal onderzoek

Vraag:

Betreffen de thema's of pilots beide doelgroepen (rechtzoekenden en professionals) of uitsluitend de professionals? Rechtzoekenden kunnen veelal geen gelijk maken, dus vragen wij ons al welke thema's of pilots hen

zullen betreffen?

Antwoord:

De thema's of pilots kunnen beide doelgroepen betreffen, maar het staat u vrij daarin te adviseren.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

De resultaten moeten landelijk en lokaal gebruikt kunnen worden. Hoeveel rapportages en dashboards moeten er opgeleverd worden?

Antwoord:

Dat hangt af van hoeveel onderzoeken er worden uitgevoerd.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

Wie worden met 'ketenpartners' bedoeld?

Antwoord:

Het gaat om professionele partijen zoals advocatuur, IND, UWV, openbaar ministerie.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

Wat is de insteek van de lokale gesprekken tussen gerechtsmedewerkers enerzijds en rechtzoekenden en professionals anderzijds? Of zijn deze

ingestoken vanuit de klantreis? En met welke frequentie vinden deze gesprekken plaats? Welk verband hebben deze gesprekken met het kort-cyclisch meten?

Antwoord:

De adviezen bij de gewenste richting voor aanpassing van de meetinstrumenten hebben geleid tot de ontwikkeling van de instrumentenkoffer. De instrumenten 3 t/m 6 worden hiervan al ingezet, echter zonder een overkoepelend beheer. Dat is iets wat we in de toekomst wel willen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

Welke (periodieken) overleggen zijn er gericht op de dienstverlening?

Antwoord:

Op landelijk en lokaal niveau zijn er gesprekken met professionele partijen die ook tot doel hebben de dienstverlening te verbeteren vanuit ieders eigen rol en verantwoordelijkheid.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

In hoeverre wil de Rechtspraak de aanbevelingen opvolgen zoals “het loslaten van het vergelijk over de jaren heen?”

Antwoord:

Zoals in de aanleiding staat beschreven wil de Rechtspraak de manier waarop haar klanten worden bevraagd anders inrichten met als doel leren en ontwikkelen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

Wanneer heeft de evaluatie naar de landelijke kwaliteitsinstrumenten plaatsgevonden?

Antwoord:

In 2020.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

In hoeverre is een historisch vergelijking met het onderzoek in 2017 gewenst?

Antwoord:

Met de hernieuwing van het klantonderzoek willen wij een nieuwe weg inslaan, die van leren en ontwikkelen.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

2.3.2. Achtergrond opdracht

Vraag:

U deelt hier een rapport uit 2017. Vindt u deze opzet prettig of is het bureau vrij in haar vormgeving?

Antwoord:

Het bureau is vrij in haar vormgeving.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
2.1.2 Agenda van de Rechtspraak

Vraag:
Hoe komt de persoonlijke benadering van de communicatie van de Rechtspraak tot uiting?

Antwoord:
Persoonlijke benadering komt vooral tot uiting in het contact tijdens de zitting.
Overige communicatie verloopt via standaardbrieven en verschilt niet per doelgroep.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
2.1.2 Agenda van de Rechtspraak

Vraag:
In welke netwerken werkt de Rechtspraak samen?

Antwoord:
De Rechtspraak heeft een bijzondere positie vanwege de onafhankelijke rol als 3de staatsmacht. Zie voor contacten het antwoord op vraag 54.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
2.1.2 Agenda van de Rechtspraak

Vraag:
Hoe wordt de toegang tot de rechter gefaciliteerd voor rechtzoekenden die onvoldoende in staat zijn om mee te doen aan digitaal toegankelijke rechtspraak?

Antwoord:
Het is altijd mogelijk om op papier te procederen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
2.1.2 Agenda van de Rechtspraak

Vraag:
Welke KPI's en normen heeft De Rechtspraak gekoppeld aan de vijf doelen?

Antwoord:
Klantonderzoek is voor ons één van de manieren om de wijze waarop de Rechtspraak aan de doelen werkt te monitoren.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Beschrijvend doc, 2.1 Labels.

Vraag:
Er is sprake van 11+4+2+2 instanties, kunnen deze werken met 1 look & feel (wellicht sec een variatie in logo), of is een eigen look & feel gewenst per instantie?

Antwoord:
1 look & feel volstaat met gebruik van het eigen logo van de instantie.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Beschrijvend doc, 2.3.2 Contacten.

Vraag:
Daar waar het gaat over het onderhouden van contacten met alle betrokkenen, schakelen wij dan met name met het landelijke coördinatiepunt / team Klantonderzoek), of is het in ook wenselijk om inhoudelijk (intensief) te schakelen met de 19 instanties?

Antwoord:
Wanneer het team Klantonderzoek is opgericht, is het de bedoeling dat hiermee wordt geschakeld.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
65

Onderwerp:
• Beschrijvend doc 2.3.2 Bouwstenen (punt 2 in opsomming).

Vraag:
Wordt hier bedoeld op zaken als een vragenbibliotheek, standaard templates en beste practices waarbij wij onderliggende de operationele support verlenen, of dienen instanties ook echt zelf zaken in te kunnen richten, “do-it-yourself”?

Antwoord:
De bouwstenen hebben geleid tot de beschreven toolbox. We willen niet het klantonderzoek zelf uitvoeren.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Beschrijvend doc, 2.4.1 Multilanguage.

Vraag:
Mogen we ervanuit gaan dat we eea enkel in de Nederlandse taal dienen in te richten, of dient de uitvraag ook in meerdere talen beschikbaar te komen?

Antwoord:
U kunt uitgaan van vragenlijsten in de Nederlandse taal.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Beschrijvend doc, 2.4.3 Analyseren van resultaten als ook het Organiseren van de act fase en de opvolging (e.a.).

Vraag:
Betreffen dit uren die we (indien te zijner tijd van toepassing) op basis van Uren x Tarief in rekening kunnen brengen? Of dienen deze te worden verwerkt in de kosten onder punt 3 van het prijsinvulformulier (beschikbaar

stellen online tool...)?

Antwoord:

De hiervoor te berekenen kosten dient u te verwerken in de posten 1 of 3 van bijlage 3.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend doc, 2.4.3 Beveiliging.

Vraag:

Zijn er specifieke eisen aan de dataveiligheid / beveiligingsmaatregelen? We zien hier weinig over uitgewerkt, noch in het beschrijvend document noch in de VerwerkersOV, terwijl dit wel een zeer wezenlijk effect kan hebben op de inrichtings- en beheerskosten. Dienen we in onze aanbieding op te nemen de (extra) kosten van bijvoorbeeld:

- o Een Single tenant oplossing (een eigen technisch omgeving, dus niet met autorisaties gedeeld met andere organisaties)
- o Naast het mailen over eigen domeinen ook feedback uitvragen vanuit een eigen domein
- o Het inloggen met behulp van Single Sign On (ipv specifieke inlognaam en wachtwoord)
- o De encryptie van data niet alleen in transit maar ook at rest (opgeslagen)
- o De uitwisseling van data middels API-koppelingen (met platformen binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak)

Antwoord:

In paragraaf 2.4.4. zijn de specifieke eisen aan de dataveiligheid /beveiligingsmaatregelen verder uitgewerkt.

U kunt de door u aangegeven maatregelen uitwerken in het plan van aanpak. Wanneer u meent op dit punt te voldoen aan criterium 3, toegevoegde waarde.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend doc, 2.4.3 Eigen domeinen.

Vraag:

Is het de wens om vanuit de Rechtspraak te werken met 1 eigen domein voor

alle instanties, of kan sprake zijn van een domein per instantie?

Antwoord:

Het is niet duidelijk waar met deze vraag op wordt bedoeld.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beschrijvend doc, 2.4.4 Subverwerker.

Vraag:

• Het is vrij uitzonderlijk om niet toe te staan te werken met een of meerdere subverwerkers. Wordt hieronder ook verstaan het werken met zusterbedrijven (vallend onder dezelfde moeder)? Of is dit wel toegestaan? Voor ons geldt namelijk dat techniek en operatie zijn ondergebracht in 2 afzonderlijke BV's.

Antwoord:

zie de beantwoording vraag en antwoord 40

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend doc, Budget.

Vraag:

Is er een budget bepaald voor dit project en zo ja kunnen jullie een indicatie of plafond afgeven?

Antwoord:

Op dit moment kunnen we geen andere informatie geven dan in het aanbestedingsdocument staat genoemd.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

72

Onderwerp:

DienstverleningsOV 4.3, Sectorcode.

Vraag:

Wij / onze sector valt officieel binnen CBS categorie 732, Markt & Opinie-onderzoek. Kan dit wellicht worden gewijzigd?

Antwoord:

Dat is akkoord. De formulering wordt dan als volgt: De tarieven zoals vermeld onder 4, 5 en 6, voor de consultants en interviewers kunnen voor het eerst op 1 januari 2025 één maal per jaar worden bijgesteld gelijk aan de Dienstenprijzen; (DPI)commerciële dienstverlening en transport, sector 732 waarbij het indexcijfer van de datum van inschrijving op de aanbesteding wordt gesteld op 100%.De overige overeengekomen bedragen en tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 24 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
73

Onderwerp:

DienstverleningsOV 6.1, Aansprakelijkheid.

Vraag:

- De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018), gaat in artikel 21.3 uit van een zekere inperking van aansprakelijkheid. We willen iig kenbaar maken dat we, mocht dat relevant worden, de hoogte van de aansprakelijksbedragen graag willen nuanceren.

Antwoord:

Dit is geen vraag.
ARVODI2018 is een voorwaarde voor inschrijving. hierover wordt niet onderhandeld. Wel kunt u concrete, onderbouwde voorstellen tot wijziging doen zoals ook beschreven staat in het BD

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Prijsinvulformulier. Eenmalig versus continu meten.

Vraag:

- Qua kosten maakt het een groot verschil of een vragenlijst eenmalig wordt ingezet, of dat sprake is van een (semi) continu proces waarbij gedurende het jaar klantervaringen worden verzameld. Dienen we sec uit te gaan van eenmalig / meerjaarlijks meten, of is het wenselijk ook continu meten mee te

nemen. In dat laatste geval is een splitsing tussen beide in de kosten ons inziens wenselijk.

Antwoord:

Wij vragen om 2 instrumenten: een periodiek compact landelijk trendonderzoek (algemene vragenlijst) en een continue feedback tool (thematische vragenlijst). In het prijsinvulformulier wordt u gevraagd om voor beide instrumenten een prijs op te nemen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Prijsinvulformulier, Opstartkosten.

Vraag:

Is het mogelijk om in het prijzenformulier, zeker tav punt 3, onderscheid te maken in eenmalige opstart- / inrichtingskosten en (maandelijks) terugkerende hosting/servicekosten. Dit geeft, zo weten we, een beter beeld van de feitelijke kosten.

Antwoord:

U wordt dringend verzocht die kosten te verwerken binnen de door ons onderscheiden posten. Wel is het mogelijk om een uitwerking hiervan te geven in het plan van aanpak.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Prijsinvulformulier, Ondersteuning.

Vraag:

• Bij punt 3 wordt gevraagd om een prijs incl. Ondersteuning. We zijn bang dat dit begrip zeer wisselend geïnterpreteerd kan worden (van heel basic tot full service). Kan aan dit begrip iets meer duiding worden gegeven, of worden verwezen naar paragrafen in het Beschrijvend document?

Antwoord:

U geeft in uw inschrijving duidelijk aan waar de ondersteuning uit bestaat en wat we kunnen verwachten. Aangezien wij niet kunnen inschatten hoe u dat inricht kunnen we hier ook niet meer duiding aan geven.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Prijsinvulformulier, Volumes.

Vraag:
Kan een indicatie worden gegeven (grobe inschatting) van de feedbackvolumes die jullie jaarlijks verwachten.

Antwoord:
Deze inschatting kan door ons niet worden gegeven aangezien dit zal samenhangen met de concrete inrichting van het klantonderzoek.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Prijsinvulformulier, Gebruikers.

Vraag:
Kan een indicatie worden gegeven (grobe inschatting) van het aantal unieke gebruikers van het dashboard wat ter beschikking wordt gesteld?

Antwoord:
Dit schatten wij in op maximaal 30 gebruikers.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Prijsinvulformulier, Interviewer.

Vraag:
Mogen we ervan uitgaan dat dit over het algemeen telefonische interviews betreft, is juist fysiek wenselijk, of is het een combinatie? Dit aangezien aan reisen andere (lagere) tarieven hangen dan aan inhoudelijke uren.

Antwoord:
Het is aan u om hierin een voorstel te doen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
80

Onderwerp:
2.4.4

Vraag:

Ziet u een web hosting partij -gevestigd in Nederland- als subverwerker of vallen dit soort partijen hier niet onder?

Antwoord:

Ja, elke derde partij die gegevens verwerkt is een subverwerker. Zie verder het antwoord op vraag 40

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
81

Onderwerp:
2.4.4

Vraag:

U geeft aan dat NEN7513 een knock-out eis is. We zijn in het bezit van NEN7510 en deze voldoet materieel aan dezelfde eisen op het gebied van logging en monitoring. Is dit voor u ook voldoende?

Antwoord:

De NEN7510 is ook voldoende.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
82

Onderwerp:
2.4.3

Vraag:

U noemt dat de instrumenten en dashboard binnen het netwerk van de Rechtspraak gebruikt dienen te worden. Welke mogelijke 'blockers' bevinden zich in uw netwerk wat dit mogelijk bemoeilijkt?

Antwoord:

Deze vraag is te algemeen om een antwoord op te kunnen geven. De

Rechtspraak en leverancier zullen na gunning samen moeten bekijken hoe dit vorm kan worden gegeven.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Algemeen: budget

Vraag:

Is er een budgetindicatie af te geven? Welk budget heeft de aanbestedende dienst in gedachten voor het uitvoeren van het traject in de eerste twee jaar? Een indicatie of bandbreedte zou al behulpzaam zijn.

Antwoord:

Op dit moment kunnen we geen andere informatie geven dan in het aanbestedingsdocument staat genoemd

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Hst.1. Vergelijkbaarheid

Vraag:

In het beschrijvende document wordt enerzijds gesproken over minder focus op vergelijkbaarheid met voorgaande metingen (p.4), anderzijds wordt de eerste meting die eind 2024 zal plaatsvinden de 0-meting genoemd. Kunt u toelichten in hoeverre u vergelijkbaarheid tussen metingen van belang vindt? Zowel in de periode 2024 en verder, als de vergelijkbaarheid met metingen uit het verleden.

Antwoord:

Wij vinden het van belang om door middel van het klantonderzoek te kunnen leren en ontwikkelen. Als vergelijkbaarheid daarbij helpend is, bijvoorbeeld om te bezien of een verandering tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan is vergelijkbaarheid van belang. De nadruk ligt op monitoren en we zien de 0-meting als een start moment.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Par. 2.3.1. Professionele partijen

Vraag:

Er worden vier professionele partijen met name genoemd. Is aan te geven welke overige partijen onder de noemer 'et cetera' vallen? Moeten zij los van elkaar kunnen worden onderscheiden in het onderzoek? Met andere woorden: moeten de resultaten kunnen worden uitgesplitst naar overige partijen?

Antwoord:

Indien het voor het doel van leren en ontwikkelen nodig is om de resultaten uit te splitsen, dan moeten de resultaten kunnen worden uitgesplitst. Dit kan per onderzoek worden bepaald.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Par.2.3.2. Evaluatie landelijke kwaliteitsmeetinstrumenten

Vraag:

De nieuwe aanpak is voortgekomen uit een evaluatie van de landelijke kwaliteitsinstrumenten (p.5). Kunt u vertellen welke partij deze evaluatie /visitatie heeft uitgevoerd en kunnen we dit rapport ook inzien? De lessen die te leren zijn uit deze evaluatie kunnen voor ons waardevol zijn bij het opstellen van het plan van aanpak.

Antwoord:

Dit onderzoek staat integraal gepubliceerd op rechtspraak.nl en is te raadplegen via Onderzoek meetinstrumenten kwaliteit Rechtspraak.

Percelen:

P1 Klantonderzoek

Beantwoord op:

31 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Par.2.3.2. Evaluatie landelijke kwaliteitsmeetinstrumenten

Vraag:

Een van de kritiekpunten is dat er teveel ruimte was voor discussie over interpretatie. Kunt u daar wat meer context bij geven? Over welke elementen in de uitvoering ging deze discussie en wat was daarvan de inhoud?

Antwoord:

Eerdere klantwaarderingsonderzoeken waren 1 x per 4 jaren met als resultaat uitgebreide rapporten. Rechtspraak is een talig vak waardoor de formulering van de resultaten vaak punt van discussie was, de nadruk werd gelegd op vergelijken tussen gerechten en dit ging ten koste van het doel van klantonderzoek: leren en ontwikkelen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Par.2.3.2. Evaluatie landelijke kwaliteitsmeetinstrumenten

Vraag:

Onder aanbeveling 1 staat dat het aantal vragen moet worden teruggebracht tot het minimum. Is hier een concreet aantal aan te koppelen?

Antwoord:

De gedachte achter deze aanbeveling was niet een concreet aantal, maar dat klanten niet moet worden gevraagd naar informatie die op een andere manier te ontsluiten of te gedetailleerd is in onze ogen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Par.2.3.2. Agenda van de Rechtspraak

Vraag:

Gebeuren de genoemde herijking of vaststelling van de Agenda van de Rechtspraak in een vaste cyclus? Zo ja, wat is de precies de regelmaat?

Antwoord:

De Agenda van de Rechtspraak wordt elke 3 tot 5 jaar vastgesteld. De meest recente agenda is in 2021 vastgesteld. Wanneer de nieuwe agenda wordt vastgesteld is op dit moment niet bekend

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

90

Par.2.3.2. Permanente feedbackloop

Vraag:

Wat verstaat u precies onder een permanente feedbackloop? Een directe terugkoppeling van een individuele ingevulde vragenlijst kort na een zitting lijkt ons onwenselijk gelet op anonimiteit van de respondent.

Antwoord:

Continue feedback ipv de cyclus, zoals de aanbeveling van Kwink

Percelen: P1 Klantonderzoek**Beantwoord op:** 31 jan. 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

91

Onderwerp:

Par.2.3.2. Modules

Vraag:

Gerechten kunnen kiezen wanneer ze welke modules bij welke klanten ‘aan’ zetten. Kunnen wij ervan uitgaan dat u dit figuurlijk bedoeld? Dus dat het onderzoeksbureau feitelijk de uitvoering van het onderzoek doet?

Antwoord:

De uitvoering ligt inderdaad bij het onderzoeksbureau.

Percelen: P1 Klantonderzoek**Beantwoord op:** 31 jan. 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

92

Onderwerp:

Par.2.4.2. Gebruik sub-verwerkers

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat er geen gebruik mag worden gemaakt van sub-verwerkers. Het is echter gebruikelijk om (onderzoeks-)data op te slaan op servers die gehost worden door een externe partij. Deze partij is gespecialiseerd in databeveiliging en wij hebben er bewust voor gekozen om dit uit te besteden. Wij zouden willen voorstellen om hier een uitzondering te maken. Is het mogelijk om dergelijke sub-verwerkers wel toe te staan? Veel organisaties maken tegenwoordig ook gebruik van een cloud-service zoals Microsoft Azure of Sharepoint. Er zullen naar onze mening dan ook weinig partijen overblijven als het gebruik van externe servers wordt uitgesloten bij de aanbesteding.

Antwoord:

zie het antwoord op vraag 40

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Par.2.4.2.NEN 7513

Vraag:

Wij beschikken onder andere over een NEN 7510 certificering. In onze optiek is de NEN7513 een uitwerking van de NEN 7510. Ziet de aanbestedende dienst dit ook zo?

Antwoord:

De NEN7510 is ook voldoende.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Par. 2.4.3. Samenhang met overige onderzoeksinstrumenten

Vraag:

Voor het goed invullen van de act-fase en de opvolging lijkt het ons relevant dat er afstemming en samenhang is met de onderzoeksinstrumenten 3-6, waarin juist veel ruimte is voor verdieping van kwantitatief klantonderzoek. Hoe ziet de aanbestedende dienst dat voor zich?

Antwoord:

Ons idee is inderdaad de opbrengsten / resultaten van de instrumenten met elkaar te verbinden. Hier zal het nog op te richten team klantonderzoek ook een rol in moeten gaan spelen ism het onderzoeksbureau.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Par.5.2. Geschiktheidseisen

Vraag:

Is het mogelijk om de eis dat de referentie minstens vijf zelfstandige

vestigingen heeft los te laten? Vele van onze opdrachtgevers binnen de overheid hebben verschillende vestigingen, maar die zijn vaak niet zelfstandig in dezelfde zin als rechtbanken en hoven dat zijn.

Antwoord:

Dat is akkoord. Gaat u uit van de volgende definitie van zelfstandig: geografisch gespreid met een eigen lokale leiding.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Par.5.2.Geschiktheidseisen

Vraag:

Door de specifieke combinatie van twee kerncompetenties die aan zes vereisten moeten voldoen wordt gevraagd om zeer specifieke referentieprojecten. Die zijn in onze ogen tamelijk zeldzaam. Is de aanbestedende dienst bereid om - net als voor de kerncompetenties - ook voor de vereisten toe te staan dat we aantonen dat we hiermee tenminste in één van beide referenties ervaring mee hebben opgedaan? Anders is er sprake van een te hoge stapeling van eisen binnen 1 of 2 referentieprojecten waarmee u een groot deel van de markt uitsluit, terwijl ze wel over de benodigde kerncompetenties beschikken.

Antwoord:

Deze kerncompetenties mogen zowel beide bij één opdrachtgever zijn uitgevoerd als bij 2 verschillende opdrachtgevers. Wij hebben heel bewust voor deze kerncompetenties gekozen, die passen bij de behoeften van de Rechtspraak.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Par.5.2.Geschiktheidseisen

Vraag:

Beide onderdelen van het onderzoek compact landelijk onderzoek en lokaal onderzoek zijn in de basis online. Hoe moeten we dat zien in relatie tot de gevraagde kerncompetenties (ook offline)?

Antwoord:

De vraag is onduidelijk. Er is bij de kerncompetenties geen sprake van offline

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Par.5.2.Geschiktheidseisen

Vraag:

De referenties zijn uitgevoerd in de periode drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn voor de aanbesteding. Mag het gaan om projecten die eindigen in de drie jaar periode, maar die eerder zijn gestart?

Antwoord:

Mits de omzetwaarde in de afgelopen 3 jaar is gerealiseerd, is dat goed. Zoals ook vermeld staat op het formulier.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Opmaak offerte

Vraag:

Algemeen – Wij kunnen nergens een voorwaarde zien wat de minimale of maximale lengte van de offerte mag / moet zijn. Zijn er voorwaarden waaraan wij moeten voldoen?

Antwoord:

Nee. Wij laten dit over aan de inschrijver. Waarbij we wel aangeven dat meer niet beter is en de inhoud SMART moet zijn, dus geen informatie die geen verband houdt met de opdracht.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Prijsstelling

Vraag:

Prijzenblad - Conform uw verzoek in paragraaf 2.4: hoe werken we met opties in het prijsinvulformulier, zoals het versturen van de uitnodiging door de Rechtspraak?

Antwoord:

Wij gaan er vanuit dat de inschrijver de mailing verzorgd.
Aan het prijzenblad is een nieuwe regel toegevoegd. Op deze regel kunt u aangeven hoeveel korting de Rechtspraak ontvangt als zij dit zelf verzorgt.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Budget

Vraag:

Algemeen – Kan de opdrachtgever een budgetindicatie afgeven voor de werkzaamheden zoals uitgevraagd in het beschrijvend document?

Antwoord:

Op dit moment kunnen we geen andere informatie geven dan in het aanbestedingsdocument staat genoemd.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Proces

Vraag:

Paragraaf 2.4.4. – “Bij de verwerking van persoonsgegevens moet er sprake zijn van logging en monitoring.” Kunt u expliciet maken welke onderdelen in het onderzoeksproces gelogd en gemonitord te worden?

Antwoord:

De handelingen met betrekking tot gegevens die wij aan de leverancier ter beschikking stellen en gegevens die namens de aanbestedende dienst worden vergaard.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Proces

Vraag:

Paragraaf 2.4.4. – “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.” Op welke wijze dient de inschrijver aan te tonen aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

Dat is aan de inschrijver.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Indicatoren

Vraag:

Paragraaf 2.4.3 – “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.” In hoeverre is een koppeling met de systemen van de Rechtspraak mogelijk om deze gegevens te ontsluiten?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft niet voor ogen om een koppeling te faciliteren met de systemen van de Rechtspraak.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Paragraaf 2.4.3 – Operationeel beheer: “Monitoren feedback, zowel op kwaliteit als kwantiteit”. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij dat de leverancier controleert of de feedback zowel

qua inhoud als omvang voldoende is om mee uit de voeten te kunnen in het kader van onze doelen leren & ontwikkelen.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Dashboards

Vraag:

Paragraaf 2.4.3 – “De instrumenten en dashboards kunnen binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak worden gebruikt” Kun u specificeren wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:

Dat deze te benaderen zijn binnen het netwerk van de Rechtspraak. Hoe dat gerealiseerd kan worden, is onderwerp van gesprek tussen de leverancier en de Rechtspraak.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Consortium

Vraag:

Paragraaf 2.4.4. – “Bij de verwerking van persoonsgegevens mag de inschrijver geen gebruik maken van een andere organisatie (subverwerker). ” We begrijpen dat subverwerkers niet zijn toegestaan. Staat de opdrachtgever wel open voor een samenwerkingsverband tussen partijen?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan mits er sprake is van onderaanneming waarbij die voldoet aan de eisen zoals beschreven in hoofdstuk 4 van het beschrijvend document en een eigen UEA inlevert.
Zie ook antwoord op vraag 40. onder voorwaarden is sub-verwerking toegestaan.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Inhoud

Vraag:

Paragraaf 2.3.2. – In het figuur Klantreizen wordt gerefereerd naar de Aanpak Toegankelijke Communicatie. Wat kunt u daarvan delen?

Antwoord:

Dit team werkt aan de klantreizen.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Eisen

Vraag:

Paragraaf 2.4.4. – In de paragraaf Privacy en beveiliging worden enkele eisen aan het onderzoek gesteld. Zijn de in deze paragraaf beschreven criteria alle Knock-out eisen waaraan de inschrijver moet voldoen?

Antwoord:

Dat klopt.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Vragenlijsten

Vraag:

Paragraaf 2.4.3 – Het ontwikkelen en afstemmen van de vragenlijst: zijn er specifieke wensen ten aanzien van de taal waarin de vragenlijst wordt geprogrammeerd? Moet deze bijvoorbeeld in meerdere talen beschikbaar worden gesteld? En zo ja, welke talen hebben dan de voorkeur?

Antwoord:

De vragenlijsten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.

Percelen: P1 Klantonderzoek

Beantwoord op: 31 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Scope

Vraag:

Paragraaf 2.2.3. – “Geef landelijk bouwstenen en instrumenten aan de gerechten (en diensten) om zelf onderzoek te doen onder klanten, professionals, ketenpartners en medewerkers.” Uit de rest van het document maken wij op dat een onderzoek onder ketenpartners en medewerkers buiten de scope van het onderzoek valt. Klopt dit?

Antwoord:

Medewerkers vallen buiten de scope van dit onderzoek. Ketenpartners vallen binnen de scope voor zover zij klanten zijn. Te denken valt aan het Openbaar Ministerie, de IND of (procesvertegenwoordigers van) de gemeente.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:
ontvangen rapportages

Vraag:

Paragraaf 2.2.3. – Er wordt verwezen naar een evaluatie van de landelijke kwaliteitsmeetinstrumenten. Kunnen wij de rapportage van het onderzoek ontvangen voor inzage?

Antwoord:

Dit onderzoek staat integraal gepubliceerd op rechtspraak.nl en is te raadplegen via Onderzoek meetinstrumenten kwaliteit Rechtspraak.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:
2.4.4. Verwerking van persoonsgegevens

Vraag:

U geeft aan in 2.4.4: 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.

Hoe ziet u dit in combinatie met bovenstaande rondom eisen NEN 7513?

Loggen van toegang tot dit type bestanden en het detail dat hiervoor gelogd

dient te worden volgens NEN 7513 is in onze opinie praktisch vrijwel onmogelijk. Is een geautomatiseerde koppeling via bijvoorbeeld webservice welke evt wel aan eisen NEN 7513 voldoet een optie?

Antwoord:

De data die op de in de vraag genoemde manier beschikbaar wordt gesteld bevatten geen bijzondere persoonsgegevens. Hierdoor is het niet nodig dat dit voldoet aan de eisen van NEN 7513. Wel verwacht de aanbestedende dienst dat de leverancier voor passende waarborgen zorgt en hierin inzicht geeft aan de aanbestedende dienst.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.

114

Onderwerp:

2.4.4. Verwerking van persoonsgegevens

Vraag:

U geeft aan bij 2.4.4: 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 NEN 7513 te volgen. Onderdeel van NEN 7513 is het loggen van inzage-toegang tot gegevens in een patiëntendossier (NEN 7513 is een norm die vooral is opgesteld voor medische omgevingen). Is dit een harde eis of is logging van creatie, mutatie en verwijdering voldoende? Als logging van inzage een harde eis is, hoe stelt de Rechtspraak zich dit voor in een situatie met een online dashboard waarin potentieel toegang is tot veel gegevens door gebruikers met de juiste rol? Is het dan bijvoorbeeld acceptabel vanuit het dashboard geen toegang tot persoonsgegevens te geven maar alleen tot geaggregeerde gegevens? Is anders maskering van persoonsgegevens acceptabel?

Antwoord:

Het is niet nodig dat vanuit het dashboard persoonsgegevens benaderbaar zijn. Wij zien het dashboard als een manier om de resultaten inzichtelijk te maken.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.

115

Onderwerp:

2.4.4. Verwerking persoonsgegevens

Vraag:

U geeft aan bij 2.4.4: Bij de verwerking van persoonsgegevens mag de inschrijver geen gebruik maken van een andere organisatie (subverwerker). Mogen wij hiervoor aannemen dat bedoelt dat handmatige verwerking van de resultaten niet mag worden uitbesteed aan derde verwerkers maar dat inzet van externe ICT partij voor beheer van het systeem waarop gegevens verzameld worden mits deze aan eisen voldoet wel toegestaan is?

Antwoord:

zie het antwoord op vraag 40. Sub verwerkers zijn onder voorwaarden toegestaan.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.

116

Onderwerp:

2.4.3 Verwachtingen

Vraag:

U geeft aan bij 2.4.3: De instrumenten en dashboards kunnen binnen het huidige netwerk van de Rechtspraak worden gebruikt. Wij verwachten hier weinig issue maar voor de zekerheid: Zijn er door de Rechtspraak zaken aan te geven die mogelijk zouden conflicteren met het gebruik van een web browser gebaseerd portaal dat geschikt is voor recente versies van Chrome. MS Edge of Firefox en waarvoor geen specifieke plugins nodig zijn?

Antwoord:

In principe niet. De Rechtspraak en leverancier zullen na gunning samen moeten bekijken hoe dit vorm kan worden gegeven.

Percelen: P1 Klantonderzoek
Beantwoord op: 31 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

117

Onderwerp:

vraag 13 gebruik van hosting partij

Vraag:

Graag stellen wij een vervolgvraag betreffende het antwoord op vraag 13 omdat wij menen dat er mogelijk een misverstand is. De meeste onderzoeksbureaus werken met een software applicatie (waaronder bureaus die zelf geen applicatie hebben maar die van een derde partij gebruiken) die gehost wordt bij een derde partij in een datacenter. Dit zijn professionele partijen die hierin gespecialiseerd zijn en hoog beveiligingsniveau bieden. Anders gezegd er zijn weinig onderzoeksbureaus die eigen servers "op de

gang hebben staan" waarop de onderzoeksapplicatie op te draait. Moeten wij het antwoord op vraag 13 zo begrijpen dat partijen die hun onderzoeksapplicatie professioneel laten hosten door een daartoe gespecialiseerde partij zijn uitgesloten van deelname aan de aanbesteding of niet. Graag verkrijgen wij hier duidelijkheid over.

Antwoord:

zie het antwoord op vraag 40.

De door u geschetste situatie is toegestaan onder de bij vraag en antwoord 40 gestelde voorwaarden.

Percelen:	P1 Klantonderzoek
Beantwoord op:	31 jan. 2024
Label:	Juridisch