

Algemene informatie

Aanbesteding: Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC23-039

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	referentie

Vraag:

In artikel 5.4.1.2 van het beschrijvend document verzoekt u een referentie ter toetsing van technische bekwaamheid, specifiek gericht op analysemogelijkheden binnen het sollicitatie- en instroomproces. Ons product biedt evaluatietools voor vergelijkbare analyses, zoals alumnionderzoek en studententevredenheid, maar deze zijn niet direct toegepast op sollicitatie- en instroomprocessen. Mogen wij onze competentie aantonen met dergelijke referenties? Indien dit niet is toegestaan, kunt u dan conform de richtlijnen uit de gids proportionaliteit uitleggen waarom deze specifieke eis noodzakelijk is voor u?

Antwoord:

Ja, GE 1 wordt als volgt aangepast:

Kennis van en ervaring met het beschikbaar stellen van een enquetetool in de vorm van een SaaS oplossing. Deze klantreferentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Inschrijver was verantwoordelijk voor het 24/7 beschikbaar stellen van de enquetetool (SaaS);
- Inschrijver was verantwoordelijk voor het leveren van een enquetetool gericht op het vragen van feedback over ervaringen;
- Inschrijver was verantwoordelijk voor het leveren van een enquetetool die over analysemogelijkheden beschikt.

Deze wijziging vraagt om een verlenging van de inschrijftermijn. De uiterste datum van Inschrijving wordt gewijzigd naar maandag 17 juni 2024, 10.00 uur.

Percelen:	P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op:	6 mei 2024
Label:	Juridisch

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

2

bestandsformaten

Vraag:

U vermeldt in de documentatie meerdere keren de noodzaak voor ondersteuning van zowel xls- als xlsx-bestandsformaten. Kunt u toelichten waarom beide formaten ondersteund moeten worden? Zou het ondersteunen van alleen het meest recente formaat, xlsx, voldoende zijn voor uw behoeften?

Antwoord:

Enkel xlsx is akkoord.

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

filtermogelijkheden

Vraag:

U heeft aangegeven specifieke filtermogelijkheden te willen instellen in uw systeem, waaronder Vakgebied, Respondent ID, Vragen, Periode, Dienstonderdeel & Directie, Leeftijd, en Eindstatus. Ons systeem biedt geavanceerde (realtime) filteropties en labeling, maar het is essentieel voor ons om te weten of de benodigde gegevens voor deze filters beschikbaar zijn binnen uw dataset. Kunt u uitleggen hoe elk van deze filtercriteria is gekoppeld aan de enquête en de respondent? Voorts, hoe moet de filterfunctionaliteit opereren in geval van (pseudo)anonymisering van de data? Indien gegevens direct aan respondenten zijn gekoppeld, kunnen de resultaten hun anonimiteit verliezen. Kunt u specificeren hoe uw vereisten rekening houden met dergelijke privacyaspecten?

Antwoord:

Deze data worden deels aan de Respondent uitgevraagd in de enquête (denk aan vakgebied, dienstonderdeel, eindstatus), deels automatisch toegekend op het moment van invullen van de enquête (respondent ID, periode) en deels uit het ATS (zoals naam, e-mailadres). De filterfunctionaliteit moet zodanig werken dat Opdrachtgever analyses kan maken van segmenten van de Respondenten (en die onderling vergelijken), maatwerkrapportages kan maken en gericht op segmenten de processen kan aanpassen. Anonymisering speelt daarbij geen rol, zo lang de Respondenten tot een segment toe te kennen zijn op basis van de filtermogelijkheden. De Gegevens waarop gefilterd wordt, zijn beschikbaar binnen de dataset van de Oplossing. Filters worden gebruikt om inzicht te krijgen over bepaalde datasets, gedurende een bepaalde periode.

De verwachting is dat de Persoonsgegevens van de Respondent gepseudonimiseerd worden zodra dit mogelijk is. Dit juist vanwege de privacy.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Wens 3

Vraag:

Vraag betreffende Wens 3: Kunt u specificeren welke gegevens u opgenomen wilt zien in het rapport 'Candidate Experience'? Deze informatie stelt ons in staat om een optimaal voorbereide video te presenteren.

Antwoord:

Het maakt niet welke Gegevens opgenomen worden in het rapport, als het maar inzicht geeft in de Candidate Experience rondom het sollicitatiegesprek. De Wens gaat namelijk over gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing en de inhoud van de Rapportage wordt niet beoordeeld.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
gebruik AI wens 1

Vraag:

Vraag over Wens 1: Onze oplossing omvat zowel textmining als een optionele AI-component, waarbij de AI-analyse aanzienlijk krachtiger is. Voor het beantwoorden van Wens 1, willen wij graag weten of we onze aanbieding moeten baseren op enkel textmining, of dat we ook de AI-component mogen integreren in onze voorstel.

Antwoord:

De taakgerichte AI-component mag geïntegreerd worden in het voorstel. Zoals aangegeven mag de Oplossing geen Generatieve algoritmische toepassing bevatten en in beginsel geen AI. Mocht dit laatste (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken conform artikel 11 van de Overeenkomst.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
wens 3 gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

U omschrijft in uw specificaties dat de gebruiker of respondent controle moet hebben over de oplossing, met de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen over het gebruik ervan, zoals het aanpassen van instellingen. Wij begrijpen dat een respondent in de context van het invullen van een enquête doorgaans beperkte interactiemogelijkheden heeft, zoals tussentijds opslaan. Kunt u verduidelijken hoe u verwacht dat de respondent beslissingen neemt over het gebruik van de oplossing in deze beperkte context? Daarnaast, hoe dient de beoordeling van de filmpjes vanuit het perspectief van de respondent plaats te vinden?

Antwoord:

Voor de Respondent geldt ten minste dat deze zelf moeten kunnen kiezen op welke device hij de enquête invult, dat de Respondent de privacy statement en hulp moet kunnen vinden en zelf kan kiezen om bijvoorbeeld antwoorden wel/niet toe te lichten en/of aan te melden voor vervolgonderzoek. De beoordeling van de filmpjes vanuit het perspectief van de Respondent worden zoals omschreven bij Wens 3 beoordeeld op Gemak, Efficiëntie en Verwachtingen.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Scope

Vraag:

Om de scope nauwkeurig te kunnen beschrijven, verzoeken wij om gedetailleerde informatie betreffende de gewenste koppeling met het Applicant Tracking System (ATS) van SAP SuccessFactors. Doorgaans vindt een dergelijke integratie plaats via een interface en niet direct met het SAP-systeem zelf. Kunt u specificeren hoe u de koppeling gerealiseerd wilt zien en in welke mate er ondersteuning beschikbaar is vanuit uw organisatie voor het implementeren van deze koppeling?

Antwoord:

Er dient een koppeling gemaakt te worden met het ATS van de Opdrachtgever. Het ATS is gebouwd in SAP Succesfactors. Voor deze koppeling is een API (interface) beschikbaar.
De Opdrachtgever zorgt voor ondersteuning van de leverancier van het ATS bij het implementeren van de koppeling.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aantal medewerkers

Vraag:

Wat is het aantal medewerkers (headcount) van De Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen)?

Antwoord:

Ca. 35.000 medewerkers. Het aantal medewerkers is echter niet relevant omdat de Oplossing enkel wordt ingezet voor het sollicitatieproces en de instroom. Zie voor de omvang van de opdracht paragraaf 2.4.2 van het Beschrijvend document.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Contract

Ref.nr.

9

Onderwerp:

2.4. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

Vraag:

In paragraaf 2.4.1. In reikwijdte/scope wordt onder De Oplossing (onder 2. d.) gesproken over: "d. Realisatie Templates BI Dashboards;" Onze vraag is waar 'BI' naar verwijst? Is dat naar Power BI dat gebruikt wordt door De Belastingdienst?

Antwoord:

BI betekent Business Intelligence, een afdeling binnen de Belastingdienst en betekent dus niet power BI.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Aantal pagina's bij beantwoording van wensen 1 en 2

Vraag:
In de Bijlage Beantwoording van wensen is bij wens 4 Plan van aanpak Implementatie Oplossing aangegeven dat de beantwoording max. 8 pagina's mag bevatten. Bij wens 1 en 2 staat hierover niks aangegeven, is daar ook een maximum van toepassing?

Antwoord:
Nee.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Beantwoording van wensen

Vraag:
Voor de beantwoording van Wens 4 mag maximaal 8 pagina's worden gebruikt. Klopt het dat de beantwoording hiervan in de tabel dient te gebeuren zonder aanpassing van de lay-out (qua lettertype, breedte van tabel, lettergrootte, marges, etc.)?

Antwoord:
De lay-out mag worden aangepast ten aanzien van lettertype, marges e.d. Lettergrootte minimaal 9,5.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Puntentelling beantwoording van wensen

Vraag:
Bij bijlage Beantwoording Wensen is per wens te lezen dat er max. 10 punten behaald kunnen worden. In het beschrijvend document is per wens

een ander aantal punten te zien. Moeten we de verdeling in de bijlage Beantwoording Wensen als percentages zien (10 = 100% van de punten)?

Antwoord:

De Wensen worden gescoord van 0 - 10 punten. Deze scores worden gewogen conform de weging aangegeven in het Beschrijvend document. Voorbeeld Wens 2: Uit de beantwoording blijkt dat vanuit de Oplossing er (middels een Open API) data gebruikt kan worden in eigen tooling, zonder dat de Opdrachtgever deze data zelf handmatig exporteert = 10 punten. Weging: $(10/10) \cdot 20 = 20$ punten. Voorbeeld Wens 3: Voldoende: de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing voldoet in voldoende mate aan de verwachtingen = 7 punten. Weging: $(7/10) \cdot 50 = 35$ punten.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bug in prijzenformulier

Vraag:

Als we in het prijzenformulier binnen tabblad Gebruiksrecht bij de onderdelen 1 t/m 3 overal een bedrag hebben ingevoerd, dan gaat er iets niet goed bij de optelling van het totale bedrag (cel E98). Het lijkt alsof dan alleen het totale bedrag van het eerste onderdeel (cel E47) wordt gepakt. Kan dit worden aangepast?

Antwoord:

Zie pagina 46 van Bijlage A: Indien Inschrijver meerdere licentiemodellen offereert, wordt per jaar de laagste waarde gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' te bepalen.

Verrekening voor het gebruik van de Oplossing vindt altijd plaats op basis van het voor de Opdrachtgever meest gunstige licentiemodel. Dit betekent dat bij aanvang van het contractjaar verrekening plaatsvindt op basis van het verrekenmodel 'Prijs per Gebruiker' of 'Prijs per Enquête'. Op het moment dat het licentiemodel 'Enterprise site licentie' gunstiger is geworden (= omslagpunt) worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor het gebruik van de Oplossing in het betreffende contractjaar.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:
UE 17 Audit digitale toegankelijkheidsverklaring

Vraag:

Op pagina 21 van bijlage A Specificatie van opdracht staat bij UE 17 de eis omtrent het verlenen van medewerking bij een digitale toegankelijkheidsverklaring. Kunnen jullie laten weten hoe deze audit wordt vormgegeven, zodat we een inschatting van de impact kunnen maken? Is het daarnaast de bedoeling dat we de kosten hiervoor verdisconteren in de implementatiekosten? Tot slot zijn we benieuwd of een audit ook noodzakelijk is op het moment dat we een recente WCAG 2.1 certificering kunnen overleggen.

Antwoord:

Een recente WCAG 2.1 certificering afgegeven door een onafhankelijke instantie volstaat i.p.v. de audit bij de Implementatie. Wel dient het certificeringsrapport aangeleverd te worden zodat er zicht is op eventuele restpunten m.b.t. de certificering die dan in de roadmap opgenomen dienen te worden (conform UE18). Dat betekent verder nog niet dat er daarna helemaal geen audits meer plaats zullen vinden want er dient blijvend aan Digitoegankelijk te worden voldaan (zie ook UE19). Eventuele kosten dienen verdisconteert te worden in de implementatiekosten.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Omvang opzetten metingen bij implementatie

Vraag:

Voor het bepalen van de implementatiekosten is het prettig om een iets beter beeld te hebben wij de omvang en verwachtingen. Een paar vragen daarover:

- Hoeveel unieke metingen/vragenlijsten willen jullie inrichten tijdens de implementatie?
- Moeten deze metingen nieuw worden opgezet of zijn de vragenlijsten in de basis al beschikbaar?
- Wat verwachten jullie van de inschrijver aan consultancy en advies bij het ontwikkelen van de vragenlijsten?

Antwoord:

1. Unieke vragenlijsten: 9, Candidate Experience, medewerkerservaring na 30 dagen en medewerkerservaring na 100 dagen voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Het kan zijn dat Douane en/of Toeslagen andere vragen willen stellen. Daarnaast de vragenlijst(en) voor hiring managers, op

dit moment niet duidelijk of het er 1 of 3 worden.

2. De vragenlijsten zijn in de basis beschikbaar

3. Opdrachtgever verwacht advies om de huidige vragenlijsten en de flow bij de Candidate Experience vragen te optimaliseren en advies bij de inrichting van de vragenlijsten met het oog op het analyseren en rapporteren van de data (conclusies en prioriteren verbeterpunten).

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Text mining

Vraag:

In W 1 van het document Bijlage VII Beantwoording Wensen vraagt u in hoeverre de Oplossing Text Mining in het Nederlands aanbiedt. Momenteel verkeren wij in de verkennende fase op welke wijze wij Text Mining zullen implementeren in onze Oplossing. Dit willen wij in 2025 implementeren in de Oplossing. Mogen wij de toekomstige functionaliteiten van onze Text Mining tool beschrijven, met daarbij de garantie dat dit expliciet in 2025 op onze ontwikkelroadmap wordt ingepland, zodat Belastingdienst de beantwoording van de wens hierop kan beoordelen?

Antwoord:

Ja, echter levert dit geen punten op. Punten (10) worden enkel verkregen indien uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing Text Mining biedt (ten tijde van Inschrijving) in het Nederlands.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Automatisch gegenereerde prioriteitenlijst

Vraag:

U schrijft in GUE 28 van het document Bijlage V Conformiteitenlijst dat u op basis van een analyse van de antwoorden op de gesloten vragen een prioriteitenlijst wil kunnen genereren. In Bijlage A volgt er een nog iets uitgebreidere beschrijving, namelijk: De Oplossing analyseert de antwoorden op de gesloten vragen en op basis van de analyse volgt vanuit de Oplossing een prioriteitenlijst met onderwerpen in volgorde van belangrijkheid om effectief, efficiënt en doelgericht te zijn in het verbeteren

van de ervaringen op het gebied van solliciteren, onboarden en werken bij de Opdrachtgever.

Omdat ons dit voor vele gesloten vragen niet wenselijk lijkt (zoals antwoordopties die een logische volgorde hebben zoals rapportcijfers of schalen (zeer mee oneens - zeer mee eens, slecht - uitstekend) is dit geen standaardfunctionaliteit in ons platform. Tevens bemoeilijkt dit benchmarking door de tijd, omdat de antwoordvolgorde door de tijd kan wijzigen, dit kan voor verwarring zorgen bij de lezer omdat de grafieken van eenzelfde vraag verschillend zijn opgebouwd.

Kunt u van deze eis een wens maken of deze eis laten vervallen?

Antwoord:

Nee, dit is een essentieel onderdeel voor het nemen van acties n.a.v. deze onderzoeken.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Pseudonimisatie / anonimisatie

Vraag:

U schrijft in GUE 19 van het document Bijlage V Conformiteitenlijst dat de Respondent een eigen ID toegekend moet krijgen, waardoor het mogelijk is om geanonimiseerde antwoorden van dezelfde Respondent met elkaar te vergelijken. In dit kader is er geen sprake van anonimisatie, maar van pseudonimisatie. Ondanks dat Belastingdienst mogelijk geen inzage heeft in de persoon achter het toegekende nummer, moet dit toch ergens worden opgeslagen, omdat de respondent in de loop der tijd gevolgd moet kunnen worden en dus per definitie identificeerbaar is. Dat is ook onvermijdelijk als aan GUE 7 uit ditzelfde document voldaan moet kunnen worden (Indien een Respondent toestemming geeft in de Enquête om benaderd te worden, mogen die Gegevens herleidbaar zijn) en raakt ook GUE 13 (gepersonaliseerd versturen van de Enquête). Zodoende is gevraagde functionaliteit niet gebruikelijk in de markt.

Gaat Belastingdienst akkoord met ofwel anonimisatie van het hele proces, ofwel met niet-geanonimiseerd onderzoek en tijdige verwijdering van de persoonsgegevens? Ook bij niet-geanonimiseerd onderzoek geldt overigens dat rapportage altijd op geaggregeerd niveau plaatsvindt, en nooit op individueel niveau (zonder expliciete toestemming van de respondent).

Gezien de verwachte (aanzienlijke) aantallen respondenten zullen er

betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden per fase in het sollicitatie- en instroomproces. Het gaat uiteindelijk om de totaalervaring per fase (evt. uitgesplitst naar variabelen zoals vakgebied, dienstonderdeel en leeftijd (scategorie)), en niet de individuele totaalervaring.

Een alternatief is dat Belastingdienst een uniek kenmerk meegeeft aan de respondent dat zij zelf hanteert. Door gebruik te maken van ons uitgebreide gebruikersbeheer wordt elke gebruiker van ons platform binnen Belastingdienst een bepaalde rol (incl. bijbehorende rechten) toebedeeld. Hierdoor hebben alleen de noodzakelijke gebruikers eventuele inzage in de persoonsgegevens van de respondent.

Antwoord:

De Oplossing beschikt over een aantal Persoonsgegevens voor het versturen van een verzoek om de enquête in te vullen. Na het uitvoeren van een enquête moeten alle Persoonsgegevens gepseudonimiseerd worden. Voor het leveren van management informatie wil de Opdrachtgever gebruik blijven maken van de antwoorden van de ge-enquêteerden. Dit echter zonder de antwoorden te kunnen herleiden naar Natuurlijke Personen. Bovendien moet het mogelijk zijn om gepseudonimiseerde antwoorden van dezelfde Respondent met elkaar te vergelijken. De Opdrachtnemer dient hiervoor zorg te dragen.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Datum oplevering volledig operationeel systeem

Vraag:

U schrijft in het document Bijlage VII Beantwoording Wensen bij W4 op pagina 5 (GUE 45) dat de Oplossing uiterlijk 1 augustus 2024 volledig operationeel moet zijn. Terwijl u in het Beschrijvend document IUC23-039 1.0 op pagina 7 schrijft dat de Oplossing uiterlijk 1 november 2024 volledig operationeel moet zijn. Welke datum moeten wij aanhouden waarop de Oplossing volledig operationeel moet zijn?

Antwoord:

De Oplossing dient uiterlijk 1 november 2024 volledig operationeel te zijn.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage V Conformiteitenlijst

Vraag:

Op een aantal vragen moeten wij 'Nee' antwoorden, maar wij willen graag toelichten wat wij als alternatief bieden. Ook is er een vraag waar het antwoord 'ja/nee' is, omdat een deel van het gevraagde kan en een deel niet. Ook dat zouden we graag toelichten. Mogen wij verwijzen naar onderaan de vragenlijst en daar toelichtingen toevoegen?

Antwoord:

Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium. Zie paragraaf 4.1 van het Beschrijvend document.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Toelichting onderhoud en support

Vraag:

Er is aangegeven dat onderhoud en support inbegrepen moet zijn bij de vaste prijs per jaar. Tegelijkertijd lezen we terug dat de wens bestaat om zelf zaken te kunnen inrichten en aanpassen in de software. We zijn dan ook benieuwd of er nader gespecificeerd kan worden welke onderhoud en support standaard inbegrepen moet zijn. Is eventuele support bij het inbouwen van templates bijvoorbeeld standaard inbegrepen of op basis van consultancy?

Antwoord:

Zie de begrippenlijst voor de definities van Onderhoud, Support en Consultancy. Eventuele ondersteuning bij het inbouwen van templates valt onder Consultancy.

Percelen: P1 Enquête tool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Voorbeeld vragenlijst

Vraag:

Is het mogelijk om een voorbeeld van de bestaande vragenlijst(en) te delen?

Antwoord:

Ja, zie de bijlage voor enkele voorbeeldvragen. Na gunning deelt Opdrachtgever de volledige vragenlijsten zoals die nu worden gebruikt.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 3, Arbit aansprakelijkheid artikel 26.2

Vraag:

26.2 Daar waar het gaat over onverzekerde aansprakelijkheid (dus niet vallend onder/ gedekt via gesloten Bedrijfsaansprakelijkheids-, Beroepsaansprakelijkheids- of Cyber-verzekeringen) hebben we het verzoek om enkel deze aansprakelijkheid te maximeren op “ten hoogste twee maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis”. Dit teneinde aan (MKB) opdrachtnemer zijde de bedrijfscontinuïteit voor medewerkers en opdrachtgevers te kunnen blijven waarborgen.

Antwoord:

Artikel 26.2 wordt niet aangepast. Artikel 26.3 wordt als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste twee maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Ondersteuning .xls bestanden

Vraag:

In Bijlage A staat bij UE 1 en enkele andere eisen benoemd dat .xls bestanden ondersteund moeten worden. Dit is een oud bestandstype dat vanuit auditrapporten na pentesten ook als onveilig wordt aangemerkt en we dus vanwege de security niet meer ondersteunen. Gezien de hoge security

eisen die ook door de Belastingdienst worden gesteld is ons verzoek om ondersteuning van .xls format achterwege te laten of in ieder geval optioneel.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 2.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Testfunctionaliteit

Vraag:

In Bijlage A wordt bij eis UE 2 verwezen naar het kunnen beschikken over testfunctionaliteit. Moet een separate testomgeving continu beschikbaar zijn of op afroep? Onze ervaring is overigens dat op afroep ruimschoots volstaat hierbij, maar het continu beschikbaar stellen is uiteraard mogelijk.

Antwoord:

Op afroep is voldoende, mits het mogelijk is om bij het toevoegen of aanpassen van een vraag een preview te zien.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Koppeling met Instroom Recruitment System

Vraag:

Bij UE 4 in Bijlage A wordt verwezen naar een geautomatiseerde koppeling met het Instroom Recruitment System. Is dit een koppeling met eenrichtingsverkeer (dus van IRS naar ons) of twee richtingen op? We zouden hier graag meer details over hebben om een inschatting te kunnen maken.

Antwoord:

De Oplossing moet in staat zijn via een API-koppeling informatie op te halen uit het Instroom Recruitment System van de Opdrachtgever. Deze informatie bestaat o.a. uit Voornaam, Achternaam en E-mailadres van een Kandidaat, en is bedoeld om de Oplossing te voorzien van genoeg informatie om de Kandidaat uit te nodigen voor het uitvoeren van een enquête. Er wordt

GEEN informatie vanuit de Oplossing in het Instroom Recruitment System geplaatst.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Stekkermandaat

Vraag:

Bij UE 11 in Bijlage A wordt verwezen naar het stekkermandaat, wat binnen 24 klokuren uitgevoerd moet kunnen worden. Is bij de 24 klokuren 24/7 (incl. weekend) het uitgangspunt?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Resultaten A&P-test delen

Vraag:

Bij UE 10 in Bijlage A gaat het over het minimaal jaarlijks uitvoeren van een A&P-test en het integraal delen van de resultaten. We voeren dit soort testen jaarlijks meerdere keren uit, meestal samen met c.q. in opdracht van opdrachtgevers. Rapporten mogen dan vaak enkel geanonimiseerd gedeeld worden met andere partijen, is dat voor de Belastingdienst afdoende? Uiteraard kunnen we een dergelijke test ook in opdracht van de Belastingdienst periodiek laten uitvoeren.

Antwoord:

Ja, dat is afdoende.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

GUE 5, pagina 6 in bijlage A (Specificatie van opdracht):

Vraag:

We gaan ervan uit dat het adaptief maken van vragen met vooraf ingestelde logica werkt. Of wordt hier een meer geavanceerde oplossing bedoeld?

Antwoord:

Vooraf ingestelde logica.

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

UE 53, pagina 31 in bijlage A (Specificatie van opdracht):

Vraag:

Wat doet een Key User? En wat zijn de activiteiten die een Editor uitvoert? Wat zijn de verschillen? En zijn er nog ander type gebruikers?

Antwoord:

"Er zijn geen andere type Gebruikers en wat ze doen staat in de begrippenlijst (Bijlage 1):

Een Editor is een Gebruiker die bevoegd is om vragen, Templates en Rapportages te bewerken.

Een Key user is een Gebruiker die alle rechten heeft binnen de Oplossing om aanpassingen door te voeren."

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:

GUE 19, pagina 8 in bijlage A (Specificatie van opdracht)

Vraag:

We nemen aan dat de Belastingdienst er zelf voor in staat dat de verwerking van eventuele persoonsgegevens door Opdrachtnemer op grond van de toepasselijke wetgeving is toegestaan en, voor zover nodig, daartoe de benodigde informatie is verstrekt aan, hetzij toestemming is verkregen van betrokkenen en daarmee de privacy van de respondenten waarborgt?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Toestemming kandidaat bewaren persoonsgegevens

Vraag:

In Bijlage A wordt bij UE 23 benoemd dat de mogelijkheid er moet zijn om de Kandidaat toestemming te geven om zijn persoonsgegevens een bepaalde periode te bewaren. Het is mogelijk om in een vragenlijst aan de Kandidaat de vraag te stellen of het anoniem moet zijn of niet, in het laatste geval bewaren we de persoonsgegevens een bepaalde periode. Klopt het dat dit ook de wens is?

Antwoord:

De antwoorden moeten anoniem bewaard worden, met uitzondering van het antwoord op de vraag of Respondent zijn/haar mailadres wil achterlaten voor eventueel vervolgonderzoek.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Notificatie voor verlengen bewaren persoonsgegevens Kandidaat

Vraag:

Bij UE 23 in Bijlage A wordt beschreven dat voorafgaand aan het aflopen van de bewaartermijn van persoonsgegevens de Kandidaat een notificatie moet ontvangen om opnieuw toestemming te kunnen geven. Ons is niet duidelijk waarom je een dergelijke verlenging van het bewaren van persoonsgegevens zou willen en het druist ook in tegen ons informatieveiligheidsbeleid. Immers, we willen persoonsgegevens niet langer bewaren dan voor het doel van de verwerking noodzakelijk is. Op het moment dat opvolging heeft plaatsgevonden en alle data geautomatiseerd ook weer is teruggeleverd aan de Belastingdienst (er gaat voor opdrachtgever dus geen informatie verloren), dan is het in onze ogen in het belang van beide partijen dat persoonsgegevens niet (nog) langer in ons systeem blijven. Los hiervan lijkt het ons voor een Kandidaat erg vreemd om

maanden na dato een dergelijk verzoek te ontvangen, dit roept in deze tijd bij mensen vooral vragen op over hoe er met persoonsgegevens wordt omgegaan. Kortom: wij zien vooral veel nadelen bij dit punt en verzoeken dan ook om dit deel van de eis achterwege te laten. Mocht dit niet akkoord zijn, dan vinden we het fijn om daar toelichting bij te krijgen, zodat we de redeneratie beter kunnen begrijpen.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

1.1 SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT (= BIJLAGE A)

Vraag:

GUE 3. De Oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende soorten vragen en antwoordmogelijkheden te stellen, ten minste: • Open; • Gesloten; • Meerkeuze; • Instelbare schaal.

Kan Opdrachtgever enkele voorbeelden verstrekken van vragenlijsten die gehanteerd worden in de 'Candidate & Employee Experience journey'?

GUE 19. In de Oplossing moet het e-mailadres van een Respondent een eigen ID toegekend krijgen, waardoor het mogelijk is om gepseudonimiseerde antwoorden van dezelfde Respondent met elkaar te vergelijken.

GUE 22. De Oplossing biedt geautoriseerde Gebruikers, naast de standaard Dashboards (GUE 20), de mogelijkheid om, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, Dashboards te configureren en tonen.

Er zijn meerdere mogelijkheden om dashboard vorm te geven en te configureren. Kan de opdrachtgever een duidelijk voorbeeld geven hoe naar zijn idee zo'n dashboard er bijvoorbeeld dan uit zou moeten komen te zien. Zijn er minimale vereisten en wensen.

Kan Opdrachtgever een voorbeeld verstrekken hoe deze vergelijkende rapportage er uit kan/moet zien?

GUE 28. De Oplossing biedt de mogelijkheid om de antwoorden op gesloten vragen te analyseren en op basis van deze analyse een prioriteitenlijst te

genereren zoals beschreven in paragraaf 2.5. van Bijlage A.

We nemen aan dat hier verwezen wordt naar de volgende beschrijving:

“De Oplossing analyseert de antwoorden op de gesloten vragen en op basis van de analyse volgt vanuit de Oplossing een prioriteitenlijst met onderwerpen in volgorde van belangrijkheid om effectief, efficiënt en doelgericht te zijn in het verbeteren van de ervaringen op het gebied van solliciteren, onboarden en werken bij de Opdrachtgever.” (p8/9)

Kan Opdrachtgever dit nader illustreren? Welke gesloten vraagstellingen worden er gehanteerd, en welke criteria en formules liggen ten grondslag aan de automatische prioriteitenlijst? Hoe dient die prioriteitenlijst er uit te zien?

W 3: Maak twee filmpjes...

Ten behoeve van deze filmpjes zouden wij graag een voorbeeldvragenlijst ontvangen.

Antwoord:

GUE 3: Zie de bijlage voor enkele voorbeeldvragen. De gehele vragenlijsten kunnen na gunning worden gedeeld.

GUE 19: De vraag ontbreekt.

GUE 22: Nee, hier heeft Aanbestedende dienst geen voorbeeld van. De minimale vereisten en wensen staan omschreven in Bijlage A van de Aanbestedingsstukken.

GUE 28: Ja, zie de bijlage ter illustratie. De vraagstellingen, criteria en formules worden in overleg met de leverancier bepaald tijdens de Implementatie. De prioriteitenlijst ziet er dusdanig uit dat voor de Gebruiker in één oogopslag duidelijk is welke stappen in het sollicitatie- of instroomproces verbeterd moeten worden om de waardering van de Kandidaten of instromers te verhogen.

W3: Zie de bijlage.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen

Vraag:
Nota van Inlichtingen

1. GU 22: We bieden twee vormen van dashboards aan, namelijk basic-dashboards en custom-dashboards. Bij basic dashboards word er altijd een

standaard online weergave gemaakt van alle resultaten, hierin zijn geen aanpassingen mogelijk. Bij custom-dashboards kunnen dashboards op maat worden gemaakt door de onderzoeker, hierbij staat flexibiliteit centraal. Beide dashboard zijn gebaseerd op real-time data en in beide dashboards is het mogelijk voor de bekijker van het dashboard om meerdere filters tegelijk toe te passen. Welk percentage van de 10, en later 25, gebruikers moeten in staat kunnen zijn om custom-dashboards te maken?

2. GU 22: Wat wordt bedoelt met een 'Standaard Dashboard'?

3. Waar in het prijzenformulier moeten we de kosten voor de SLA/Service Level Rapportage noteren?

4. Als u besluit over te stappen naar een nieuwe leverancier, gaan we ervan uit dat we de bestaande gegevens die de afgelopen jaren zijn verzameld, moeten migreren. Om een idee te krijgen van de benodigde inspanning voor deze migratie, kunt u ons alstublieft laten weten hoeveel...:

- a. ..enquêtes gemigreerd moeten worden.
- b. ..vragen een enquête gemiddeld bevat.
- c. ..reacties er gemiddeld per enquête zijn.

5. UE 46: Deze vereiste roept de vraag op hoe uitgebreid en op welk niveau Belastingdienst consultingdiensten nodig heeft. Kunt u aangeven of alle volgende consultingniveaus belangrijk zijn, of wenst u consultingdiensten op andere gebieden?

- Strategieën voor werknemersbetrokkenheid
- Vragenlijstontwerp / methodologisch advies over het stellen van de juiste vragen
- Analyse- en evaluatieconcepten om de resultaten correct te interpreteren
- Follow-up proces om de feedback en bevindingen in de organisatie te brengen

Antwoord:

1. GUE 22: Voor alle Gebruikers.

2. GUE 22: zie de begrippenlijst (Bijlage 1): Een visuele weergave met real-time Gegevens en informatie inclusief de mogelijkheid tot het genereren van generieke- en specifieke rapportages.

3. Als onderdeel van het Gebruiksrecht.

4.

a. Er zijn momenteel 4 enquêtes (CXT, 30/100/hiring).

b. De hoeveelheid vragen binnen de enquête onder Kandidaten betreffende de Candidate Experience is afhankelijk van de antwoorden die de Respondent geeft en varieert van 16-30 vragen. Hoe langer in de sollicitatieprocedure hoe meer vragen.

30-dagen heeft nu 26 vragen.

100-dagen heeft nu 38 vragen. De enquête(s) 'hiring managers' maken geen onderdeel uit van de migratie (er wordt gestart met een clean sheet qua data,

vragen kunnen wel hergebruikt worden).

c.

CX : in 2023 ongeveer 150 per maand (naar verwachting gaat dit stijgen omdat Opdrachtgever paar dagen na afwijzing gaat mailen i.p.v. direct na afwijzing)

30-dagen: in 2023 ongeveer 150 per maand

100-dagen: in 2023 ongeveer 110 per maand

5. Op het eerste gebied niet, de overige wel.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Datum indienen inschrijving

Vraag:

In het Beschrijvend document staat bij de planning als deadline voor inschrijven 13 juni voor 10.00 uur. In Tendered zien we echter dat de deadline 17 juni voor 10.00 uur. Welke datum is juist?

Antwoord:

17 juni 2024, zie het antwoord op vraag 1 van de Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bewijsstukken

Vraag:

"Welke stukken hebben jullie nu / voor de uiterste inschrijvingsdatum nodig?
Verklaring rechtsgeldige ondertekening?
Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland?"

Antwoord:

"Bijlage I Verklaring rechtsgeldige ondertekening; Bijlage II Uniform Europees aanbestedingsdocument; Bijlage III. Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend; Bijlage IV. Klantreferenties; Bijlage V. Conformiteitenlijst; Bijlage VI. Prijzenformulier; Bijlage VII. Beantwoording Wensen"

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Overeenkomst

Vraag:

Contract / verwerkersovereenkomst; Graag houden wij de optie open om te bespreken om gebruik te maken van de Qualtrics contract / verwerkersovereenkomst. Dit aangezien deze documenten volledig zijn toegespitst op de manier waarop de Qualtrics SaaS architectuur is gebouwd. In onze ervaring is dit uiteindelijk ook voor onze klanten een efficiëntere manier om de contracten vast te leggen.

Antwoord:

Nee, Partijen zullen de Verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage 4 van het Beschrijvend document. Afwijken hiervan is niet toegestaan.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Huidige leverancier

Vraag:

Wie is jullie huidige leverancier?

Antwoord:

De huidige leverancier is Intelligence Group.

Percelen: P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Aantal Inschrijvingen

Vraag:

Hoeveel inschrijvingen hebben / verwachten jullie te ontvangen?

Antwoord:

Dit is niet bekend.

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Marktconsultatie

Vraag:

Is er een marktconsultatie van tevoren gedaan? Welke partijen hebben hierop gereageerd?

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Aantal medewerkers

Vraag:

Hoeveel werknemers heeft de Belastingdienst?

Antwoord:

Ca. 35.000 medewerkers. Het aantal medewerkers is echter niet relevant omdat de Oplossing enkel wordt ingezet voor het sollicitatieproces en de instroom. Zie voor de omvang van de opdracht paragraaf 2.4.2 van het beschrijvend document.

Percelen:

P1 Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Inhoud